

**ANALISIS KUALITAS SISTEM,
KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG PUSAT SEMARANG**

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Akuntansi**

Program Studi Akuntansi



Disusun Oleh :

Youan Veronika

Nim : 31401900177

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

2023

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PRA SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG PUSAT SEMARANG**

Disusun Oleh :

Youan Veronika

Nim : 31401900177

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 11 Juli 2023

Dosen Pembimbing Lapangan,



Dr. Dra. Hj. Winarsih, S.E., M.Si., CSRS

NIDN. 06.1308.6204

Dosen Supervisor



Niezar Evannanza

NIK. 20110349

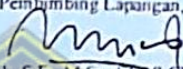
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG PUSAT SEMARANG


Disusun Oleh :
Youan Veronika
31401900177

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 10 Agustus 2023


Susunan Dewan Penguji
Dosen Pembimbing Lapangan,


Dr. Wimarsh, S.E., M.Si., CSRS, CRSA
NIK. 211415029

Penguji I


Dr. Zaenal Alim Adriwijaya, S.E., M.Si., Akt
NIK. 211492005

Penguji II


Dedi Rusdi, S.E., M.Si., Akt, CA
NIK. 211496006

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh Gelar S1 Akuntansi
pada tanggal 10 Agustus 2023


Ketua Program Studi S1 Akuntansi,
Profa Suciwati, S.E., M.Si., Ak, CA
UNISSULA NIK. 211403012

UNISSULA
جامعة سلطان أبوبوع الإسلامية

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Youan Veronika

NIM : 31401900177

Program Studi : S1 Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa laporan skripsi ini dengan judul “ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PUSAT SEMARANG” merupakan karya saya sendiri (asli), bukan merupakan hasil plagiasi atau duplikasi dari hasil karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam laporan ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa laporan skripsi ini adalah hasil dari plagiasi dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

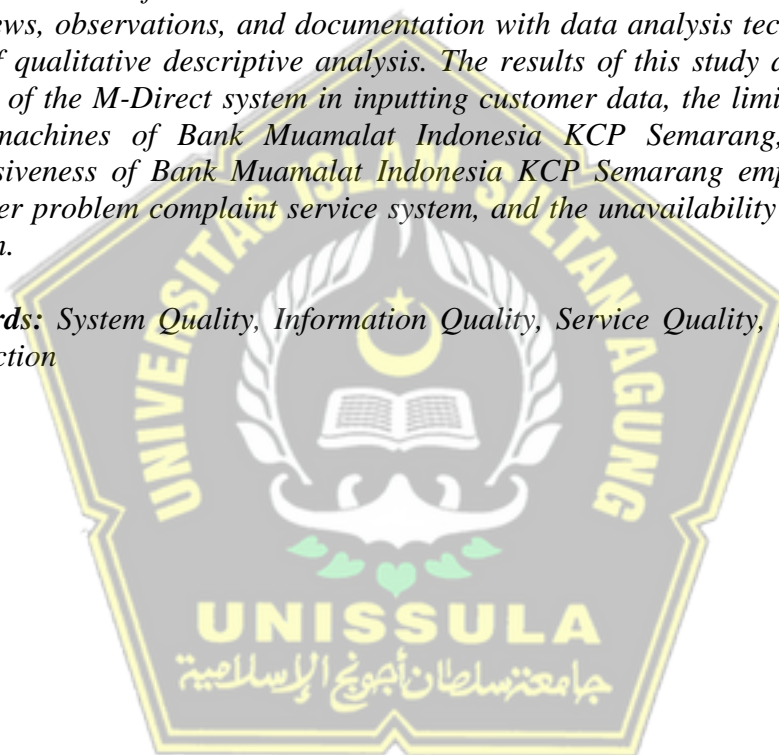
Semarang, 8 November 2023



ABSTRACT

Analyze of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Indonesia Semarang Branch Head Office. This study examines the effect of system quality, information quality, and service quality on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia Semarang Branch Head Office. The purpose of this study is to determine the quality of the M-Dricet system, the quality of the ATM information system, the quality of problem complaint services, and the quality of information of the finance division on customer satisfaction. The data collection methods used in this study are interviews, observations, and documentation with data analysis techniques in the form of qualitative descriptive analysis. The results of this study are the classic display of the M-Direct system in inputting customer data, the limited number of ATM machines of Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang, the lack of responsiveness of Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang employees in the customer problem complaint service system, and the unavailability of the finance division.

Keywords: *System Quality, Information Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction*



ABSTRAK

Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Pusat Cabang Semarang. Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Pusat Cabang Semarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas sistem M-Direct, kualitas sistem informasi ATM, kualitas pelayanan pengaduan masalah, dan kualitas informasi divisi *finance* terhadap kepuasan nasabah. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan teknik analisis data berupa analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah klasiknya tampilan sistem M-Direct dalam penginputan data nasabah, terbatasnya jumlah mesin ATM Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang, kurang responsifnya karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang dalam sistem pelayanan pengaduan masalah nasabah, dan tidak tersedianya divisi *finance*.

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah



PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Puji syukur saya haturkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat, hidayah, serta ridha-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Pusat Cabang Semarang”** yang disusun sebagai syarat akademis untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Tidak lupa shalawat dan salam senantiasa tercurahkan bagi Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam beserta sahabat dan keluarganya, yang mengangkat derajat manusia dari zaman jahilliyah ke zaman kejayaan.

Segala macam kontribusi, dukungan, semangat dan doa sangat membantu saya untuk membangkitkan semangat dan keinginan saya untuk menyelesaikan penelitian ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan kali ini saya ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Heru Sulistyono, S.E., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Provita Wijayanti, S.E., M.Si sebagai Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Dr. Dra. Hj. Winarsih, S.E., M.Si., CSRS sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing saya dengan sabar, serta

memberikan masukan dan saran sehingga saya dapat menyelesaikan laporan Magang MBKM ini.

4. Mas Niezar Evannanza sebagai supervisor yang telah memberikan arahan serta bimbingan dengan sabar saat magang, dan membantu saya dalam mengumpulkan data yang diperlukan.
5. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan, motivasi, dan arahan kepada saya dalam penyusunan Laporan Magang MBKM ini.
6. Teristimewa kepada keluarga besar saya, Bapak dan Ibu yang telah merawat dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, senantiasa memberikan doa, dukungan baik moril maupun material. Kepada Kakak saya yang selalu menguatkan dan memberikan semangat kepada saya sehingga laporan magang ini dapat terselesaikan.
7. Terkhusus kepada sahabat saya Risma Ade Cantika Sari, Eka Putri yang telah bersedia membantu saya dengan meluangkan waktunya dalam menyusun dan menyelesaikan laporan ini. Terspesial kepada As'ad Fathir Hamonangan Nai Pospos telah mendukung saya dalam pencapaian penyusunan laporan ini.
8. Kepada sahabat-sahabat saya dan teman-teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih selalu memberikan dukungan dan motivasi satu sama lain

9. Tak lupa saya ucapkan banyak terima kasih untuk diri saya sendiri yang sudah berjuang melewati masa perkuliahan dari awal sampai sejauh ini dengan segala ujian dan cobaan, karena saya yakin dimana ada niat, doa, dan ikhtiar disitu pasti ada kemudahan dari Allah.

Semoga Allah Azza Wa Jalla memberikan pahala yang berlimpah atas segala bentuk kebaikan yang telah diberikan kepada saya. Laporan ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Demikian yang dapat saya sampaikan. Semoga laporan skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan bagi diri saya sendiri dan para pembaca pada umumnya. Terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Semarang, 26 Mei 2023

Yang menyatakan,



Youan Veronika

NIM. 31401900177

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PRA SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK.....	iv
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.1 Tujuan.....	4
1.2 Sistematika Laporan.....	5
BAB II.....	9
PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	9
2.1. Profil Organisasi.....	9
2.1.1. Visi dan Misi Lembaga.....	9
2.1.3 Struktur Organisasi.....	10
2.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.....	10
2.2. Aktivitas Magang.....	13

2.2.1.	Deskripsi Kegiatan Magang	13
BAB III		24
IDENTIFIKASI MASALAH.....		24
3.1	Temuan Masalah pada Setiap Unit Fungsional	24
3.2	Masalah Utama yang Diteliti.....	25
BAB IV		29
KAJIAN PUSTAKA.....		29
4.1	Kualitas Sistem.....	29
4.2	Kualitas Informasi	30
4.3	Kualitas Layanan.....	32
4.4	Kepuasan Nasabah.....	33
BAB V.....		37
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....		37
5.1	Jenis Penelitian	37
5.2	Subjek dan Objek Penelitian	37
5.2.1	Subjek Penelitian.....	38
5.2.2	Objek Penelitian	38
5.3	Sumber Data	38
5.4	Teknik Pengumpulan Data	39
5.5	Teknik Analisis Data	40
BAB VI.....		42
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		42
6.1.	Analisis Permasalahan tentang Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Pusat Cabang Semarang.....	42

6.1.1	Klasiknya Tampilan Sistem M Direct dalam Penginputan Data Nasabah	42
6.1.2	Mesin ATM Bank Muamalat yang Terbatas	43
6.1.3	Sistem Pengaduan Masalah Produk Perusahaan yang Harus Dilaksanakan Secara Offline dengan Datang ke Kantor	44
6.1.4	Tidak Adanya Divisi Finance pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang sehingga Berdampak Tidak Adanya Laporan Keuangan Tahunan pada Perusahaan Entitas Anak.	44
6.2.	Pembahasan tentang Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Pusat Cabang Semarang	45
6.2.2	Mesin ATM Bank Muamalat yang Terbatas	47
6.2.3	Sistem Pengaduan Masalah Produk Perusahaan yang Harus Dilaksanakan Secara Offline dengan Datang ke Kantor	48
6.2.4	Tidak Adanya Divisi <i>Finance</i> pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang sehingga Berdampak Tidak Adanya Laporan Keuangan Tahunan pada Perusahaan Entitas Anak.	50
BAB VII.....		52
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		52
7.1	Kesimpulan.....	52
7.2	Rekomendasi	53
BAB VIII.....		55
REFLEKSI DIRI.....		55
8.1	Hal-hal Positif dari Perkuliahan yang Bermanfaat terhadap Pekerjaan Selama Magang.....	55
8.2	Manfaat Magang terhadap Pengembangan <i>Soft Skill</i> Mahasiswa	56

8.3	Manfaat Magang terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa.	56
8.4	Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang	57
8.5	Rencana Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan Mahasiswa.....	57
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN		62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi..... 10



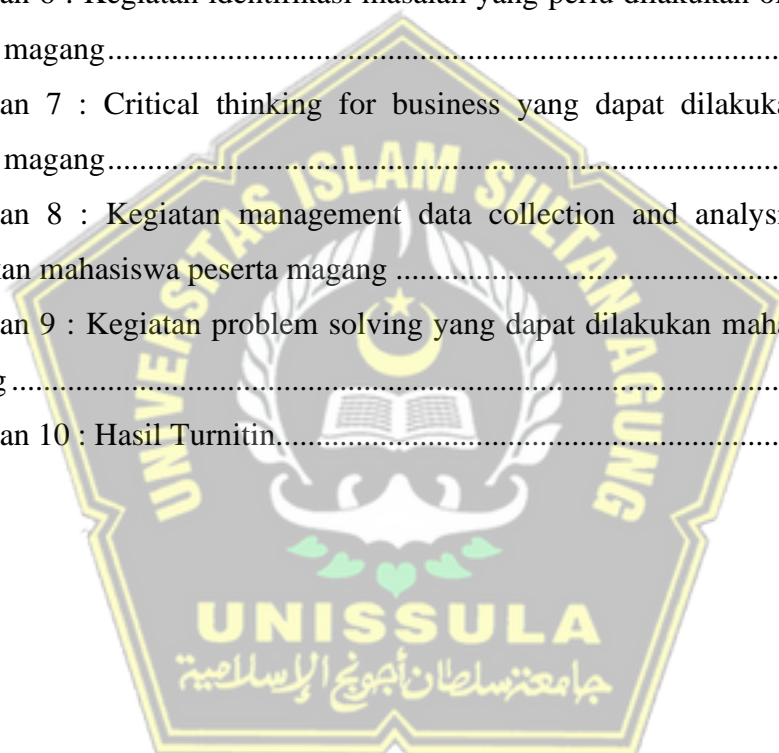
DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Temuan Masalah pada Setiap Unit Fungsional..... 25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Identitas Peserta Magang.....	62
Lampiran 2 : Daftar Hadir Peserta Magang	64
Lampiran 3 : LogBook Peserta Magang	73
Lampiran 4 : Proses Pembimbingan Laporan Magang oleh DPL.....	86
Lampiran 5 : Proses Pembimbingan oleh Dosen Supervisor	88
Lampiran 6 : Kegiatan identifikasi masalah yang perlu dilakukan oleh mahasiswa peserta magang.....	90
Lampiran 7 : Critical thinking for business yang dapat dilakukan mahasiswa peserta magang.....	92
Lampiran 8 : Kegiatan management data collection and analysis yang dapat dilakukan mahasiswa peserta magang	93
Lampiran 9 : Kegiatan problem solving yang dapat dilakukan mahasiswa peserta magang	94
Lampiran 10 : Hasil Turnitin.....	96



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi bisnis saat ini sangatlah dibutuhkan informasi-informasi yang dapat menunjang kepentingan dan kemajuan bisnis perusahaan. Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang. Dengan informasi tersebut diharapkan mampu digunakan sebagai alat bantu dalam membuat keputusan yang menyangkut perusahaan.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi yang ditandai dengan kehadiran sejumlah berbagai alat komunikasi yang canggih seperti media digital, dimana setiap orang mampu menerima, mengolah, serta mengirimkan segala bentuk pesan komunikasi dimana saja dan kapan saja seolah-olah tanpa mengenal batasan ruang dan waktu.

Teknologi informasi telah menjadi persyaratan sekaligus kebutuhan bagi perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Secara prinsip, teknologi informasi telah menjadi pemungkin bagi perusahaan dalam rangka mencapai tujuan. Teknologi informasi dapat membantu bisnis dalam meningkatkan efisien dan efektivitas proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial, dan kerjasama kelompok kerja, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar yang cepat berubah. Hal ini berlaku ketika teknologi informasi digunakan untuk

mendukung pengembangan produk, proses dukungan untuk pelanggan, transaksi *e-commerce*, atau dalam aktivitas bisnis lainnya.

Salah satu peran teknologi informasi bagi perusahaan adalah dengan berkembangnya produk dan layanan yang diciptakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Teknologi informasi tersebut berada di dalam sistem perusahaan. Sistem informasi yang baik adalah sistem yang mampu menghasilkan kinerja dan manfaat bagi penggunanya. Semakin canggih teknologi yang digunakan pada suatu perusahaan maka akan semakin tinggi juga masalah yang mungkin timbul akibat dari adanya teknologi tersebut. Tidak jarang ditemukan bahwa teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi kurang memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja individual. Masalah yang biasanya terjadi dalam pemakaian sistem informasi adalah tidak sesuainya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi. Apabila sistem informasi tidak dimanfaatkan secara maksimal maka akan berdampak pada organisasi perusahaan secara keseluruhan. Maka dari itu penerapan teknologi hendaknya mempertimbangkan pemakaian sistem sehingga teknologi yang diterapkan dapat bermanfaat sesuai dengan tugas dan kemampuan pegawai.

Hubungan antara manusia sebagai pengguna sistem dan aplikasi perangkat lunak sebagai objek merupakan hubungan yang tidak dapat dipisahkan. Layak atau tidaknya aplikasi tersebut ditentukan pengguna. Jika aplikasi tersebut tidak berkualitas dan tidak mampu memenuhi kebutuhan maka aplikasi tersebut tidak layak digunakan, dan pengguna akan mencari cara lain untuk mendapatkan

informasi yang lebih efektif serta efisien dengan cara mengganti aplikasi atau *upgrade* aplikasi yang digunakan.

Pada kenyataannya masih terdapat masalah mengenai tingkat keberhasilan implementasi Sistem Informasi Akuntansi. Keberhasilan sistem informasi akuntansi di perusahaan tidaklah mudah untuk dicapai dan sering kali menimbulkan masalah karena dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain : (1) keterlibatan pemakai, (2) dukungan pimpinan, (3) pelatihan dan pendidikan pemakai, (4) faktor kelompok kerja dalam organisasi, (5) faktor organisasi lainnya seperti ukuran organisasi, karakteristik tugas, dan lain-lain. Pengukuran kesuksesan sistem informasi bisa bervariasi tergantung dengan tujuan dari penerapan sistem informasi.

Kesuksesan sistem informasi akuntansi dikatakan sukses apabila dari pengguna sistem mau menggunakan sistem tersebut dan juga memberikan kepuasan pengguna sebagaimana fungsi dari sistem tersebut. Cara menganalisisnya yang pertama kali dilakukan adalah dengan menilai kondisi sistem. Penilaian ini ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang dihasilkannya. Keberadaan sistem informasi akuntansi akan mempengaruhi perilaku pengguna. Untuk mengetahui perilaku pengguna dinilai dari dari penggunaan dan kepuasan terhadap sistem. Perilaku pengguna ditentukan oleh variabel penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Penggunaan yang berulang-ulang dapat dimaknai bahwa penggunaan yang dilakukan bermanfaat bagi pengguna. Tingginya manfaat yang diperoleh mengakibatkan pengguna akan lebih puas menggunakan sistem.

Kepuasan pengguna dapat dilihat dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Kualitas sistem merupakan performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem itu sendiri, baik software maupun hardware.

Kesuksesan sebuah informasi dipengaruhi oleh kualitas dari informasi. Kualitas informasi dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap individu. Dampak positif yang diharapkan antara lain peningkatan kemampuan dalam pengambilan keputusan, keefektifan kerja dan peningkatan kualitas kerja.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya karena pemakai sistem sekarang lebih sebagai pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai internal organisasi. Menurut hasil penelitian Hudin dan Riana (2016), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

1.1.1 Tujuan

Tujuan penulisan laporan magang ini adalah

1. Untuk mengetahui kualitas sistem M-Dricet terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui kualitas sistem informasi ATM terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengaduan masalah terhadap kepuasan nasabah.

4. Untuk mengetahui kualitas informasi divisi *finance* terhadap kepuasan nasabah.

1.2 Sistematika Laporan

Adapun sistematika dalam menjabarkan informasi laporan magang adalah sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Menjelaskan gambaran secara umum terkait topik yang akan disajikan dalam laporan hasil magang. Menjabarkan dan mengembangkan informasi lebih lanjut terkait tujuan, masalah dan sistematika yang akan digunakan dalam mengembangkan laporan magang secara tersirat.

1.1 Latar Belakang

Menguraikan dan mengembangkan dari pemilihan topik yang dipilih berdasarkan permasalahan atau keunikan perusahaan, menguraikan rumusan masalah dan tujuan penulisan laporan magang.

1.2 Sistematika Laporan

Menguraikan sistematika penyusunan laporan magang yang dibagi menjadi 8 bab, dimana dalam setiap bab terdiri dari sub-bab dalam laporan magang.

BAB II : PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Menjelaskan profil perusahaan dan uraian mengenai aktivitas yang dilaksanakan selama kegiatan magang.

2.1 Profil Organisasi

Menguraikan mengenai profil perusahaan yang akan membahas tentang gambaran umum organisasi, visi dan misi organisasi, serta struktur organisasi

2.2 Aktivitas Magang

Menguraikan secara spesifik terkait seluruh aktivitas yang dilakukan selama magang pada tanggal 14 Februari 2022-18 Juni 2022.

BAB 3 : IDENTIFIKASI MASALAH

Mengidentifikasi dan menjelaskan masalah yang terjadi pada area tempat magang baik sesuai dengan konsentrasi studi yang diambil atau tidak dan dalam salah satu permasalahan tersebut diangkat untuk diidentifikasi dan dijabarkan dalam laporan magang secara lebih spesifik.

BAB 4 : KAJIAN PUSTAKA

Menguraikan teori yang dapat digunakan dalam pengembangan masalah yang akan dipilih sesuai dengan topik laporan magang secara lebih spesifik.

BAB 5 : METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Menjelaskan metode pengumpulan data dan analisis data penelitian yang berguna untuk mendukung topik penelitian.

BAB 6 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menguraikan kembali secara singkat permasalahan yang diangkat menjadi topik penelitian dengan menggunakan teori yang relevan dengan topik penelitian.

BAB 7 : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Menjelaskan serta menguraikan pendapat yang dihasilkan dari analisis permasalahan yang ada. Serta memberikan rekomendasi tentang hal-hal yang perlu diperbaiki didalam organisasi tempat magang terhadap permasalahan yang dipilih.

BAB 8 : REFLEKSI DIRI

Memberikan jabaran tentang hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat terhadap pekerjaan selama magang. Serta menguraikan manfaat magang terhadap pengembangan softskill dan kemampuan kognitif yang didapat untuk pengembangan diri dalam kemajuan karir selanjutnya.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1. Profil Organisasi

2.1.1. Visi dan Misi Lembaga

Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang mempunyai visi dan misi yakni :

Visi Lembaga :

“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence” yaitu menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

Misi Lembaga :

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

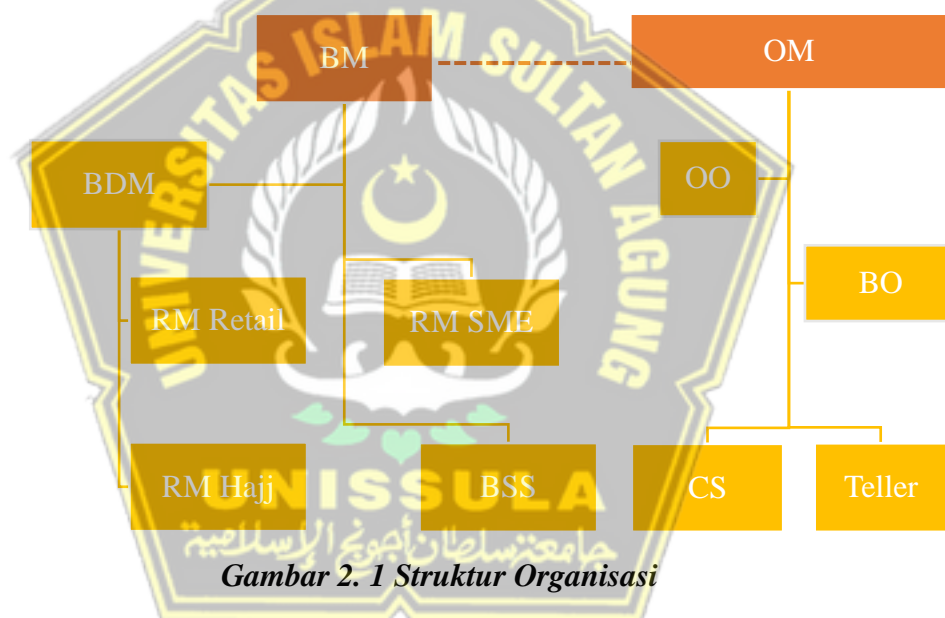
Bank Muamalat Indonesia merumuskan suatu strategi dasar untuk mencapai visi dan misi tersebut, yaitu :

1. Meningkatkan pendapatan melalui ekspansi secara selektif dan prudent dengan penekanan pada usaha kecil melalui pemanfaatan jaringan lembaga keuangan syariah tanpa mengabaikan pembiayaan kepada usaha

menengah dan besar dengan penekanan pada perusahaan yang mempunyai kepedulian terhadap upaya pengembangan usaha kecil.

2. Meningkatkan kualitas profesionalisme sumber daya insani.
3. Meningkatkan pelayanan dan pengembangan produk-produk andalan.
4. Meningkatkan intensitas pengawasan dan meningkatkan budaya patuh pada peraturan.
5. Mengembangkan teknologi pelayanan dan teknologi informasi.

2.1.3 Struktur Organisasi



2.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Bank Muamalat Indonesia Cabang

Semarang

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan . Berikut merupakan tugas dari masing-masing divisi dalam Bank Muamalat Indonesia :

1. Branch Manager (BM)

Branch Manager merupakan Kepala Cabang yang bertanggung jawab terhadap seluruh pelaksanaan pengembangan usaha, kegiatan operasional, pengembangan SDM serta merencanakan target atau pencapaian sasaran usaha yang didasari atas ketentuan atau kebijakan yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Business Development Manager (BDM)

- 1) Mengembangkan dan meningkatkan kinerja cabang sesuai dengan pedoman.
 - 2) Meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan dengan memberikan pengarahan dan pengawasan.
2. Relationship Manager Retail (RM Retail)
- 1) Melakukan inventaris dan sosialisasi terhadap calon nasabah guna mencapai target penghimpunan dana sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
 - 2) Memonitoring atas penghimpunan dana pihak ketiga, sesuai strategi yang telah ditetapkan perusahaan.
3. Relationship Manager Small Medium Enterprise (RM SME)
- 1) Menjalankan proses penjualan produk pembiayaan SME kepada calon nasabah.
 - 2) Memproses pengajuan pembiayaan SME dari calon nasabah.
 - 3) Menjaga kelancaran kolektibilitas dari nasabah pembiayaan SME dibawah tanggung jawab sesuai dengan prosedur yang berlaku.
4. Relationship Manager Haji (RM Hajj)

- 1) Menjalankan proses penjualan produk Haji kepada calon nasabah.
 - 2) Memproses pengajuan pembiayaan haji dari calon nasabah.
 - 3) Menjaga kelancaran kolektibilitas dari nasabah pembiayaan haji sesuai dengan prosedur yang berlaku.
5. Branch Sales Report (BSS)
- 1) Membuat surat dan memo serta mengirimkannya untuk kepentingan cabang yang berhubungan langsung dengan Branch Manager.
 - 2) Memfile surat-surat keluar dan masuk serta memo keluar dan masuk.
6. Operational Manager (OM)
- 1) Bertanggung jawab kepada Branch Manager atas semua pelaksanaan standar operasional perusahaan.
 - 2) Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional.
 - 3) Melakukan pengembangan kegiatan operasional.
 - 4) Memantau prosedur operasional manajemen resiko.
7. Operation Officer (OO)
- 1) Mengkoordinir bidang operasional kantpr cabang dan mobile branch dalam menjamin pelaksanaan operasional sesuai dengan kebijaksanaan, pedoman dan prosedur yang berlaku.
 - 2) Mengkoordinir secara langsung terhadap Branch Appearance dan layanan kepada nasabah di kantor cabang dan mobile branch dalam service excellent.

8. Back Office (BO)
 - 1) Membuat proofsheets bulanan atas SSL yang dikelola oleh kantor cabang dan mobile branch.
 - 2) Mengelola transaksi stranding instruction termasuk di dalamnya mengadministrasikan dokumen dan membukukan transaksi sesuai dokumen penduduk berdasarkan prosedur yang berlaku.
9. Customer Service (CS)
 - 1) Mengenalkan dan menawarkan produk-produk Bank Muamalat kepada nasabah dengan baik dan benar.
 - 2) Memastikan seluruh hak dan kewajiban nasabah atas produk Bank Muamalat yang dipilih.
10. Teller
 - 1) Melayani nasabah dalam bertransaksi baik penarikan, pemindahan buku, setoran, transfer antar bank baik secara tunai maupun non tunai.
 - 2) Melakukan cash management terhadap ketersediaan uang tunai di ATM.

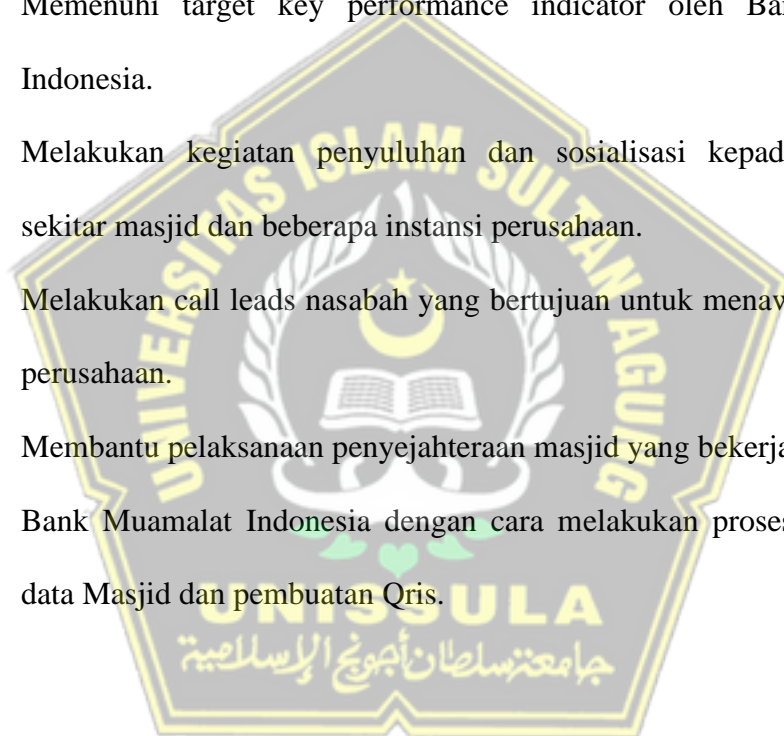
2.2. Aktivitas Magang

2.2.1. Deskripsi Kegiatan Magang

Pelaksanaan magang MBKM dimulai pada hari Senin, 14 Februari 2022. Kegiatan tersebut dimulai pada pukul 08.00-15.00 WIB. Mahasiswa ditempatkan pada divisi RM Retail (Relationship Manager Retail). Selama pelaksanaan kegiatan magang, praktikan di bimbing dan diberikan arahan oleh pembimbing

magang yang bernama Mas Niezar Evannanza (Staff Divisi dari RM Retail) dan beberapa staf yaitu Mba Lenny, Mas Syarif, Mas Nabil, dan Mba Amanda. Praktikan selalu mendapatkan pengarahan dan bimbingan bagaimana cara melakukan pekerjaan tersebut dengan benar, cepat, dan akurat. Berikut uraian tugas yang diberikan kepada praktikan selama melakukan praktik kerja lapangan di Bank Muamalat Indonesia :

1. Memenuhi target key performance indicator oleh Bank Muamalat Indonesia.
2. Melakukan kegiatan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat sekitar masjid dan beberapa instansi perusahaan.
3. Melakukan call leads nasabah yang bertujuan untuk menawarkan produk perusahaan.
4. Membantu pelaksanaan penyejahteraan masjid yang bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia dengan cara melakukan proses penginputan data Masjid dan pembuatan Qris.



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

3.1 Temuan Masalah pada Setiap Unit Fungsional

Dalam pengelolaan suatu lembaga perusahaan, permasalahan merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari oleh siapa pun. Namun keberadaannya mampu menjadikan evaluasi yang berguna sebagai pengelolaah yang lebih baik di kemudian hari. Permasalahan tersebut muncul dalam berbagai aspek termasuk aktivitas yang dijalankan dalam suatu lembaga ataupun. Tidak menutup kemungkinan di dalam suatu instansi pemerintahan yang sudah profesional pun tidak dapat menghindari sebuah permasalahan. Dalam hal ini penulis memaparkan identifikasi permasalahan yang terdapat di Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang.

No	Sumber Permasalahan	Hasil Informasi yang Didapatkan
1	Penggunaan tampilan sistem M-Direct yang masih klasik.	Penggunaan tampilan sistem M-Direct yang masih klasik akan berdampak pada low experience pengguna terhadap sistem website tersebut.
2	Terbatasnya mesin ATM Bank Muamalat yang tersebar	Keterbatasan ATM ini akan berdampak pada ketertarikan dan kepuasan pengguna terhadap produk

No	Sumber Permasalahan	Hasil Informasi yang Didapatkan
		Bank Muamalat Indonesia.
3	Pengaduan layanan atas sistem errornya aplikasi mbanking Bank Muamalat yang harus dilakukan secara offline (datang ke kantor)	Pengaduan layanan yang dilakukan secara offline atau harus datang ke kantor akan berdampak pada penurunan kepuasan pengguna, apalagi jumlah kantor Bank Muamalat yang terdapat di Semarang sangatlah terbatas.
4	Tidak adanya divisi finance pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang.	Tidak adanya divisi finance pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang disebabkan karena laporan keuangan tahunan diserahkan langsung kepada pusat menggunakan sistem yang mana nantinya laporan keuangan tersebut akan dikelola langsung oleh pihak pusat Bank Muamalat Indonesia.

Tabel 3. 1 Temuan Masalah pada Setiap Unit Fungsional

3.2 Masalah Utama yang Diteliti

Penulis melakukan identifikasi permasalahan tersebut karena Bank Muamalat Indonesia merupakan sebuah lembaga perusahaan yang memiliki

kewajiban sebagai jasa pelayanan. Alasan lain penulis mengidentifikasi permasalahan tersebut adalah terdapat adanya beberapa urgensi permasalahan di dalam pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna yang mempengaruhi kepuasan pengguna untuk diberikan solusi yang berlandaskan teori diantaranya :

1. Klasiknya tampilan website yang digunakan pada saat penginputan data nasabah

Klasiknya tampilan website yang digunakan dalam proses bisnis yang diterapkan oleh pengguna sistem informasi seperti pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang merupakan sebuah permasalahan yang perlu adanya solusi dari pihak intern perusahaan. Mengingat bahwa website dasar ini penting sekali untuk digunakan oleh pegawai perusahaan karena tanpa adanya peningkatan kualitas pada website yang digunakan, proses penyusunan suatu perusahaan dan standar pelayanan publik akan terhambat dan tidak mampu dilaksanakan dengan baik. Selain itu sistem informasi website yang terupdate mampu memberikan engagement pengguna. Aspek ini tergolong kedalam aspek *system quality* yang membahas mengenai kapabilitas sistem untuk mampu memberikan kepuasan kepada pengguna, akan tetapi masih belum optimal dalam permasalahan yang saya temukan serta membutuhkan solusi agar permasalahan ini dapat teratasi dengan baik.

Urgensi dari permasalahan ini merupakan suatu hal yang bersifat kurang optimalnya kualitas sistem sehingga apabila di kemudian hari tidak diperbaiki maka akan menimbulkan permasalahan lain yang lebih

kompleks. Sehingga dalam kasus ini penulis ingin mengoptimalkan kualitas sistem berdasarkan oleh teori yang ada.

2. Mesin ATM Bank Muamalat yang terbatas

Penyebaran ATM Bank merupakan salah satu bentuk kualitas sistem dalam kategori pemberian kepuasan pengguna. ATM yang tersebar merata diberbagai daerah mampu memudahkan pemakai terutama nasabah yang jarak tempuhnya jauh dari Bank untuk melaksanakan proses transaksi yang ingin diinginkan. Namun dalam penyusunan proses bisnis yang dilakukan oleh Bank Muamalat belum memberikan mesin ATM yang memadai. Hal ini dapat menurunkan kepuasan pemakai terutama nasabah Bnkn Muamalat yang akan melakukan suatu proses transaksi.

Permasalahan ini dapat menimbulkan kondisi yang tidak ideal bagi perusahaan dalam melaksanakan proses bisnis. Mengingat tidak semua nasabah Bank Muamalat dekat dengan Kantor Cabang. Sehingga seharusnya ada jalan efektif lainnya yang dapat dicapai untuk mencapai kondisi yang ideal.

3. Sistem pengaduan masalah produk perusahaan yang harus dilaksanakan secara offline dengan datang ke kantor

Kepuasan pengguna menjadi bagian penting dalam mekanisme yang dilakukan oleh masing-masing bagian perusahaan dalam menjalankan jasa pelayanan publik. Namun metode yang digunakan oleh Bank Muamalat kurang efektif karena mengharuskan nasabah untuk

datang ke kantor guna menyelesaikan kendala atau permasalahan terkait produk yang di pakai oleh nasabah. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kepuasan pemakai produk Bank Muamalat.

Mekanisme kolektifitas datang ke kantor ini sudah selayaknya segera diubah dengan metode lain yang lebih efektif, sehingga dapat memudahkan pihak pengguna internal maupun eksternal yang terdapat di perusahaan.

4. Tidak adanya divisi finance pada bank muamalat indonesia kcp semarang sehingga berdampak tidak adanya laporan keuangan tahunan pada perusahaan entitas anak.

Laporan keuangan merupakan hal penting yang harus ada dalam suatu perusahaan. Laporan keuangan memiliki peran untuk mengetahui perkembangan sebuah perusahaan. Melalui laporan ini, pihak eksternal maupun internal mampu mengetahui apakah perusahaan mendapatkan keuntungan atau justru kerugian dalam kurun waktu tertentu.

Permasalahan ini dapat menimbulkan kondisi yang tidak ideal bagi pelaksanaan penyusunan proses bisnis dan standar pelayanan publik. Mengingat dalam proses bisnis dan standar pelayanan publik yang dijalankan, laporan keuangan merupakan hasil akhir yang akan digunakan oleh stakeholder Bank Muamalat Indonesia. Tentu hal tersebut harus mencakup hingga bagian-bagian detail mekanisme yang dilakukan oleh masing-masing fungsi.

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Kualitas Sistem

Kualitas merupakan kesesuaian tingkat baik buruknya suatu produk atau jasa dengan persyaratan yang diinginkan. Sedangkan sistem merupakan kumpulan bagian-bagian yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu secara keseluruhan. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan cara sebuah sistem bekerja dengan tepat dan ideal untuk memberikan hasil yang sesuai dengan asumsi pengguna. Menurut Agustina & dkk (2021), kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi terdiri dari gabungan perangkat lunak dan perangkat keras dan berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem.

Kualitas sistem menjadi hal yang penting untuk diukur guna menentukan pemenuhan kebutuhan pengguna. Mengukur kualitas sistem tentu bukanlah sesuatu yang sederhana, hal ini disebabkan masih kurangnya aturan baku dalam menentukan kualitas sistem itu sendiri. Dengan cara meneliti efisiensi suatu sistem yang dijalankan perusahaan dapat membantu untuk menentukan seberapa kualitasnya sistem tersebut.

Menurut Nelson et. al (2005), kualitas sistem dapat diukur berdasarkan lima dimensi (Agustina & dkk, 2021), diantaranya :

1. Reabilitas sistem, adalah kemampuan suatu sistem dalam mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan.
2. Fleksibilitas sistem, adalah kemampuan suatu sistem untuk dapat berubah dan beradaptasi sesuai kebutuhan penggunanya dan kondisi yang berubah-ubah.
3. Integrasi sistem, adalah kemampuan sistem untuk memudahkan pengguna dalam menggabungkan data dari berbagai sumber untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis.
4. Aksesibilitas sistem, adalah kemampuan sistem dalam mengakses informasi dengan mudah untuk menghasilkan informasi bagi penggunanya.
5. Waktu respon sistem, adalah kemampuan sistem dalam merespon dengan cepat atau tepat untuk permintaan informasi. Suatu sistem dianggap berkualitas tinggi jika kecepatan aksesnya memuaskan.

4.2 Kualitas Informasi

Menurut DeLone & McLean, kualitas informasi merupakan ketika produk terdapat detail informasi yang jelas sehingga mempunyai nilai. Kualitas informasi ini dinilai berdasarkan pada isi, ketepatan, relevan dan kegunaan yang dihasilkan dari informasi tersebut. Kualitas informasi juga merupakan tingkat penilaian pengguna terhadap informasi yang disajikan secara lengkap, jelas, dan

dapat mengedukasi penggunaannya sesuai dengan manfaat informasi tersebut (Amarin & Wijaksana, 2021). Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yaitu sejauh mana informasi dapat memuaskan kebutuhan dan asumsi untuk semua pengguna secara andal. Informasi yang berkualitas sangat diperlukan untuk mendukung terciptanya sistem yang efektif. Ketepatan, kecepatan, kesesuaian dengan kebutuhan manajemen, dan kelengkapan informasi yang dihasilkan merupakan ciri-ciri informasi yang berkualitas. Informasi dengan kualitas yang bagus akan memiliki dampak positif diantaranya kemampuan pengambilan keputusan, keefektifan kinerja, serta peningkatan kualitas kerja.

Menurut Agustina & dkk (2021), terdapat beberapa indikator untuk mengevaluasi sistem informasi, diantaranya :

1. Akurat, karena memiliki dampak yang begitu signifikan dalam pengambilan keputusan, maka informasi yang disajikan oleh sistem informasi harus seakurat mungkin. Informasi yang akurat ialah informasi yang jelas dan jauh dari kesalahan serta tidak menyesatkan.
2. Relevan, sistem informasi dianggap relevan ketika informasi memiliki nilai kemanfaatan dan tingkat relativitas sesuai dengan apa yang pengguna butuhkan.
3. Kelengkapan Informasi, jika sistem informasi menyediakan informasi yang lengkap maka informasi tersebut dikatakan berkualitas. Informasi yang lengkap juga berfungsi sebagai alat pengambilan keputusan. Jika informasi yang diberikan lengkap, tingkat kepuasan pengguna akan

meningkat sehingga memungkinkan mereka untuk terus menggunakan sistem secara rutin.

4. Penyajian Informasi, dengan menyajikan informasi yang dapat memudahkan pengguna dalam memahami informasi merupakan salah satu cara untuk menunjukkan informasi berkualitas tinggi. Dalam hal ini contohnya adalah terdapat website yang dapat dengan mudah diakses pengguna untuk mendapatkan informasi.
5. Tepat Waktu, pengguna harus menerima informasi secara tepat waktu karena merupakan dasar dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, apabila informasi tidak sampai tepat waktu maka tidak ada artinya.

4.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap esensi layanan yang mereka terima. Kualitas layanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Ari & Hanum, 2021). Tingkat kepuasan pelanggan dan kinerja perusahaan secara tidak langsung dapat dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan yang tinggi. Jika layanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan asumsi klien, maka kualitas layanan dianggap baik. Namun sebaliknya, jika layanan yang diterima dan dirasakan tidak sesuai dengan asumsi klien, maka kualitas layanan dianggap buruk. Hanya dari sudut pandang pelanggan yang dapat menentukan baik buruknya kualitas layanan, bukan dari penyedia layanan.

Menurut Ari & Hanum (2021), ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, seperti :

1. Responsif, merupakan kesediaan karyawan untuk membantu pengguna dalam memberikan informasi layanan dan menyelesaikan masalah terkait layanan. Secara khusus, ini mengacu pada daya tanggap atau respon cepat karyawan terhadap kebutuhan pengguna dan masalah sistem.
2. Jaminan, merupakan perilaku karyawan yang dapat membantu perusahaan mendapatkan kepercayaan pelanggan dan rasa aman kepada pelanggan ketika melakukan transaksi.
3. Empati, yang artinya karyawan mampu memahami kebutuhan dan keperluan pengguna serta bertindak demi mengutamakan kepentingan pengguna. Selain itu juga memiliki jam kantor yang nyaman.

4.4 Kepuasan Nasabah

Setiap perusahaan memiliki tujuan untuk memuaskan konsumen terlebih dalam perusahaan jasa, karena bagi perusahaan kepuasan konsumen menjadi salah satu acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanannya. Menurut Amarin dan Wijaksana (2021), kepuasan dapat diartikan sebagai “cara untuk memenuhi kebutuhan”, “memiliki perasaan yang puas ketika berhasil mencapai sesuatu yang diinginkan”, dan “tindakan yang diambil untuk memecahkan masalah”. Sedangkan menurut Agustina & dkk (2021), suatu produk atau layanan dianggap memuaskan jika memenuhi tingkat keinginan pengguna yang lebih rendah atau lebih tinggi dengan cara yang menyenangkan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka secara tidak langsung kepuasan nasabah merupakan perasaan puas yang dirasakan oleh nasabah yang menggunakan sistem tersebut karena kenyataan yang dirasakan ternyata sesuai dengan eskpektasi yang diharapkan sebelum

menggunakannya. Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu sistem informasi. Karena ketika nasabah merasakan manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut, maka nasabah akan menggunakan sistem tersebut secara berulang.

Untuk mengenali kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan pengukuran sebagai berikut:

1. Apabila kinerja > harapan, maka pelanggan sangat puas
2. Apabila kinerja = harapan, maka pelanggan puas
3. Apabila kinerja < harapan maka pelanggan kecewa

Pengukuran kepuasan nasabah menjadi dasar dalam menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai oleh bank untuk menghasilkan mutu yang baik dan meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank. Oleh karena itu diperlukan adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasaba. Menurut Kotler (2002), terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan nasababh (Wahyuningsih & Janah, 2018), diantaranya adalah :

1. Sistem keluhan dan saran

Suatu perusahaan berfokus pada pelanggan dengan mempermudah pelanggan dalam memberikan sebuah saran, pendapat, dan keluhan pelanggan melalui media yang dapat digunakan meliputi, kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat yang strategis, menyediakan kolom komentar, saluran telepon khusus. Akan tetapi metode ini cukup pasif

mengingat tidak semua pelanggan yang merasa tidak puas akan menyampaikan keluhannya.

2. Survey kepuasan pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode survei baik melalui telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu pengukuran melalui pertanyaan langsung, pengajuan pertanyaan mengenai besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu maupun besarnya kinerja yang telah dirasakan atau diterima oleh pelanggan, pengajuan pertanyaan kepada pelanggan mengenai masalah-masalah yang dihadapi terkait dengan penawaran maupun saran-saran untuk melakukan perbaikan, dan pengajuan pertanyaan kepada pelanggan mengenai penilaian terhadap penawaran dan kinerja perusahaan.

3. *Ghost Shopping*

Merupakan sebuah strategi perusahaan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan terhadap produk/pelayanan yang ditawarkan, dimana perusahaan akan memperkerjakan beberapa karyawan untuk menyamar mengunjungi suatu tempat untuk mengetahui kekuatan dan kekurangan produk dari perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian produk tersebut, serta karyawan menilai kualitas layanan yang ditawarkan dan bagaimana karyawan dari perusahaan pesaing memperlakukan pelanggannya.

4. Analisis pelanggan yang hilang

Sebuah riset perusahaan dengan menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti atau beralih ke perusahaan lain untuk memperoleh informasi sebagai bentuk pengambilan keputusan dan dalam rangka meningkatkan kepuasan serta loyalitas dari pelanggan.



BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Jenis Penelitian

Untuk mempertanggung jawabkan hasil penelitian dan mencapai tujuan penelitian, diperlukan strategi atau metode untuk menentukan hasil penelitian. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan suatu keadaan tampak sebagaimana adanya nyata yang terjadi di lapangan serta mendeskripsikan data terkait dengan masalah yang diteliti dengan menggunakan teori yang ada untuk mempelajarinya (Aulia Fasluky, 2021).

Fokus penelitian ini untuk membuktikan pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah yang nantinya akan digunakan untuk mengambil sebuah keputusan. Sehingga dapat disimpulkan apakah perlu adanya perbaikan-perbaikan guna meningkatkan daya tarik nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

5.2 Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Delone dan Bclean (2016), penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi atau sampel karena didasarkan pada keberadaan individu atau kelompok dalam situasi sosial tertentu dan hasilnya hanya berlaku pada situasi sosial tersebut. Pengamatan kualitatif tidak menggunakan istilah populasi tetapi dinamakan situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu tempat, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis. Sampel dalam pengamatan kualitatif tidak disebut responden, melainkan sebagai narasumber atau informan.

5.2.1 Subjek Penelitian

Pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian adalah subjek penelitian, dan mereka akan memberikan data yang akan dianalisis oleh penulis. Dalam penelitian ini, subjek utama (*key informan*) merupakan Supervisor selama proses magang MBKM berlangsung, selain itu didukung dengan informan lainnya yaitu pegawai Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

5.2.2 Objek Penelitian

Pokok pembahasan dalam penelitian adalah objek penelitian, baik dari orang atau kegiatan dengan variasi tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dianalisis. Objek penelitiannya yaitu ekspektasi kepuasan nasabah terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang yang berlokasi di Jl. Mgr Sugiyopranoto No. 102, Bulustalan, Kec. Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50246

5.3 Sumber Data

Data adalah kumpulan informasi tentang suatu keadaan atau peristiwa yang dikumpulkan melalui pengamatan (*observasi*) terhadap objek untuk mempermudah dalam menganalisis masalah. Sumber data dalam penelitian ini yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung di lapangan (Sedana & Wijaya, 2010). Dalam penelitian ini, data dikumpulkan langsung oleh penulis dari hasil wawancara yang dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. Selama proses penelitian, diperoleh informasi yang detail dan akurat melalui wawancara langsung atau pertanyaan yang diajukan kepada sejumlah karyawan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada (Sedana & Wijaya, 2010). Dalam penelitian ini, data diperoleh dari berbagai pihak seperti laporan pendukung penelitian dan kajian literatur yang dilakukan dengan membaca literatur yang relevan. Demikian juga informasi opsional yang digunakan adalah data yang diperoleh dari situs otoritas Bank Muamalat Indonesia <https://www.bankmuamalat.co.id/> dimana informasi tersebut kemudian dikonfirmasi ke supervisor magang.

5.4 Teknik Pengumpulan Data

Merupakan cara penulis untuk mengumpulkan data dan informasi dari perusahaan maupun pihak lain yang berguna untuk mendukung validitas dalam analisis data. Ada beberapa metode yang digunakan penulis, diantaranya :

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara langsung kepada responden (Wahab, 2017). Dalam

hal ini, wawancara dilakukan langsung dengan supervisor magang Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang untuk mempelajari lebih lanjut tentang jobdesk dan evaluasi kepuasan nasabah periode terkait.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang mengandalkan pengamatan langsung terhadap subjek penelitian untuk mengumpulkan data yang relevan, informasi yang jelas tentang keadaan subjek, dan bukti pendukung untuk mendukung temuan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data melalui gambaran yang lengkap mengenai kondisi dokumen-dokumen maupun mempelajari arsip terkait dengan aktivitas penelitian. Dokumentasi ini merupakan pelengkap untuk membantu validitas dalam pemanfaatan data sebagai sumber informasi dalam persepsi ini.

5.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Menurut Winartha (2021), metode analisis deskriptif kualitatif menggunakan data hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi lapangan untuk menganalisis, mendeskripsikan, dan meringkas berbagai kondisi. Langkah yang paling krusial adalah analisis data karena menjabarkan metode pengumpulan data sehingga dapat diinterpretasikan.

BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1. Analisis Permasalahan tentang Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Pusat Cabang Semarang

Dalam memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat Bank Muamalat Indonesia (BMI) mempertimbangkan kepuasan pelayanan kepada nasabah. Kepuasan pelayanan kepada nasabah bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan kepada nasabah serta menarik minat masyarakat untuk menjadi bagian dari nasabah Bank Muamalat Indonesia. Namun dalam penerapan ini, masih terdapat beberapa kendala yang harus dihadapi oleh Bank Muamalat Indonesia untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah klasiknya tampilan website yang digunakan pada saat penginputan data, mesin ATM Bank Muamalat Indonesia yang terbatas, sistem pengaduan masalah produk perusahaan yang harus dilaksanakan secara offline dengan datang ke kantor, dan tidak adanya divisi finance pada bank muamalat indonesia kcp semarang sehingga berdampak tidak adanya laporan keuangan tahunan pada perusahaan entitas anak.

6.1.1 Klasiknya Tampilan Sistem M Direct dalam Penginputan Data Nasabah

Klasiknya tampilan sistem yang digunakan dalam proses bisnis pada saat penginputan data yang diterapkan oleh pengguna sistem informasi, yaitu pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang merupakan sebuah permasalahan yang

perlu adanya solusi dari pihak intern perusahaan. Sistem merupakan suatu hal yang sangat penting untuk menunjang kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Dimana hampir seluruh tugas atau tanggung jawab karyawan dilakukan melalui sistem. Apabila sistem mengalami kendala maka akan berpengaruh terhadap ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, salah satunya adalah penginputan data nasabah. Kendala sistem yang dialami oleh Bank Muamalat Indonesia yaitu ketika akan mengentry data nasabah terjadi proses entry gagal sehingga perlu dilakukan penginputan ulang, setelah penginputan data tidak dapat diteruskan ke menu selanjutnya dan harus kembali ke halaman utama untuk menginput data baru. Permasalahan ini tentu akan mempengaruhi kurang optimalnya kualitas sistem sehingga apabila tidak diperbaiki maka akan menimbulkan permasalahan lain yang lebih kompleks.

6.1.2 Mesin ATM Bank Muamalat yang Terbatas

Penyebaran ATM Bank merupakan salah satu bentuk kualitas sistem dalam kategori pemberian kepuasan pengguna. ATM yang tersebar merata diberbagai daerah mampu memudahkan pemakai terutama nasabah yang jarak tempuhnya jauh dari Bank untuk melaksanakan proses transaksi yang diinginkan. Namun dalam penyusunan proses bisnis Bank Muamalat Indonesia masih mengalami keterbatasan jumlah mesin ATM yang disediakan kepada penggunanya, yaitu nasabah. Hal ini dapat menurunkan kepuasan nasabah dalam melakukan proses transaksi melalui mesin ATM Bank Muamalat. Mengingat tidak semua nasabah Bank Muamalat dekat lokasi mesin ATM.

6.1.3 Sistem Pengaduan Masalah Produk Perusahaan yang Harus Dilaksanakan Secara Offline dengan Datang ke Kantor

Kepuasan nasabah menjadi bagian penting dari mekanisme yang dilakukan oleh masing-masing bagian perusahaan dalam menjalankan jasa pelayanan publik. Namun permasalahan mengenai sistem pengaduan masalah produk perusahaan yang ada pada Bank Muamalat Indonesia masih kurang optimal, yaitu pengaduan layanan atas sistem errornya aplikasi mbanking Bank Muamalat Indonesia karyawan kurang responsif dalam menyelesaikan permasalahan atau kendala yang dihadapi oleh nasabah terkait dengan produk perusahaan Bank Muamalat Indonesia. Sehingga mengharuskan nasabah untuk datang ke kantor Bank Muamalat dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Hal ini tentu akan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Bank Muamalat berupa sistem pengaduan masalah terkait dengan produk perusahaan Bank Muamalat.

6.1.4 Tidak Adanya Divisi Finance pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang sehingga Berdampak Tidak Adanya Laporan Keuangan Tahunan pada Perusahaan Entitas Anak.

Divisi finance merupakan divisi yang penting dalam suatu perusahaan untuk mengelola keuangan perusahaan. Namun pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang tidak tersedianya divisi finance sehingga berdampak tidak adanya laporan keuangan tahunan pada perusahaan entitas anak. Hal ini tentu mengurangi kepuasan nasabah karena tidak adanya transparansi dari pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang terkait dengan laporan keuangan. Laporan keuangan

merupakan hal penting yang harus ada dalam suatu perusahaan dan berperan untuk mengetahui perkembangan keuangan sebuah perusahaan. Melalui laporan ini, pihak eksternal maupun internal mampu mengetahui apakah perusahaan mendapatkan keuntungan atau justru mengalami kerugian dalam kurun waktu tertentu. Mengingat dalam proses bisnis dan standar pelayanan publik yang dijalankan, laporan keuangan merupakan hasil akhir yang akan digunakan oleh stakeholder Bank Muamalat Indonesia yang mencakup hingga bagian-bagian detail mekanisme yang dilakukan oleh masing-masing fungsi.

6.2. Pembahasan tentang Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Pusat Cabang Semarang

Peneliti menguraikan pembahasan tentang kepuasan pelayanan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Semarang berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi.

6.2.1 Klasiknya Tampilan Sistem M-Direct dalam Penginputan Data Nasabah

Sistem M-Direct Bank Muamalat Indonesia merupakan sistem pengawasan, berupa aplikasi yang dibangun oleh pihak Bank Muamalat Indonesia. Aplikasi ini digunakan untuk melakukan *tracking* aktivitas seluruh karyawan di bagian pemasaran (*marketing*) terkait dengan apa dan dimana produk dipasarkan oleh karyawan marketing. Dengan adanya sistem M-Direct ini dapat membantu karyawan marketing untuk melaporkan aktivitas saat memasarkan produk kepada calon nasabah seperti *calling*, *visitting* dan sebagainya. Apabila

karyawan tidak melaporkan aktivitas pemasaran yang dilakukan maka kantor pusat akan mengetahui bahwa karyawan tersebut aktif atau tidak karena kantor pusat langsung menerima laporan tersebut melalui sistem M-Direct. Namun dalam penerapan sistem M-Direct pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, yaitu klasiknya tampilan sistem yang digunakan dalam proses bisnis pada saat penginputan data yang diterapkan oleh pengguna sistem informasi, yaitu pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang.

Berdasarkan hasil observasi, kendala terkait dengan sistem M-Direct ini adalah ketika akan mengentry data nasabah terjadi proses entry gagal sehingga perlu dilakukan penginputan ulang, setelah penginputan data tidak dapat diteruskan ke menu selanjutnya dan harus kembali ke halaman utama untuk menginput data baru. Permasalahan ini tentu akan mempengaruhi kurang optimalnya kualitas sistem sehingga apabila tidak diperbaiki maka akan menimbulkan permasalahan lain yang lebih kompleks. Apabila sistem M-Direct mengalami kendala maka akan berpengaruh terhadap ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, salah satunya adalah penginputan data nasabah. Mengingat hampir seluruh aktivitas kerja karyawan dalam memasarkan produk kepada nasabah dilaporkan melalui sistem M-Direct. Dengan demikian, permasalahan terkait dengan sistem M-Direct pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang maka kantor pusat Bank Muamalat Indonesia dapat melakukan sebuah *upgrade* sistem M-Direct sehingga karyawan yang menggunakan aplikasi ini dapat melaporkan seluruh aktivitas kerja dalam memasarkan produk kepada

nasabah. *Upgrade* sistem M-Direct juga bertujuan untuk meningkatkan pengawasan kepala bagian dan kantor pusat dalam memonitoring kinerja karyawan marketing.

6.2.2 Mesin ATM Bank Muamalat yang Terbatas

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan salah fasilitas yang disediakan oleh Bank untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah. Mesin ATM berfungsi sebagai alat pembayaran, penyetoran tunai dan penarikan tunai. Melalui mesin ATM nasabah dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan untuk melakukan pembayaran tagihan, pembelian, maupun kebutuhan lainnya. Manfaat yang diperoleh nasabah dengan adanya jaringan ATM adalah transaksi yang lebih mudah dan efisien. Seiring meningkatnya jumlah pengguna ATM yang disebabkan karena banyaknya jumlah mesin ATM dan banyaknya perbankan yang tergabung dalam jaringan ATM maka strategi utama yang perlu ditingkatkan oleh perbankan adalah memberikan pelayanan kepada nasabah berupa fasilitas mesin ATM untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang diinginkan oleh nasabah, sehingga jaminan kualitas kepada nasabah menjadi prioritas utama bank dalam memasarkan produknya. Namun dalam penerapannya untuk memberikan kepuasan nasabah melalui kualitas produk dan pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang masih mengalami kendala. Berdasarkan hasil observasi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang kendala yang harus dihadapi, yaitu terbatasnya jumlah mesin ATM Bank

Muamalat Indonesia. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang, yaitu Supervisor bagian Marketing menjelaskan bahwa Bank Muamalat Indonesia memiliki mesin ATM yang terbatas. Mesin ATM ini tersebar di wilayah Semarang sebanyak 3 lokasi mesin ATM dan Kabupaten Semarang sebanyak 1 lokasi mesin ATM. Terbatasnya jumlah mesin ATM yang tersebar di wilayah Semarang dan sekitarnya dapat menurunkan kepuasan nasabah dalam melakukan proses transaksi melalui mesin ATM Bank Muamalat. Mengingat tidak semua nasabah Bank Muamalat dekat dengan lokasi yang tersedia mesin ATM.

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap fasilitas mesin ATM, maka Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang perlu meningkatkan jumlah penyebaran mesin ATM yang ada di wilayah Semarang dan sekitarnya. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan pelayanan dan produk kepada nasabah. Selain itu, dengan jumlah penyebaran mesin ATM yang banyak dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi bagian dari nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang karena banyaknya pengguna produk Bank Muamalat Indonesia.

6.2.3 Sistem Pengaduan Masalah Produk Perusahaan yang Harus Dilaksanakan Secara Offline dengan Datang ke Kantor

Bentuk kepuasan nasabah terhadap fasilitas yang disediakan oleh bank dapat berupa kepuasan terhadap pelayanan kepada nasabah. Kepuasan nasabah menjadi prioritas utama bagi perusahaan dalam menjalankan jasa pelayanan publik, salah satunya adalah Bank Muamalat Indonesia. Nasabah yang tidak merasa puas dengan pemanfaatan produk dari bank dapat mengajukan pengaduan

kepada pihak bank untuk menyampaikan permasalahan yang sedang dialaminya. Sebagai bentuk pelayanan kepada nasabah, Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang memberikan sebuah fasilitas sistem pengaduan kepada nasabah yang mengalami kendala atau permasalahan terkait dengan pemanfaatan produk yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia. Pelayanan yang responsif dalam menyelesaikan permasalahan dari nasabah membuat nasabah menjadi lebih puas dan nyaman terhadap pelayanan sistem pengaduan yang ada. Apabila bentuk pelayanan kurang responsif kepada nasabah, akan membuat nasabah menjadi tidak puas dan merasa tidak nyaman sehingga kepuasan dari nasabah untuk menikmati fasilitas pelayanan berupa sistem pengaduan menjadi turun.

Berdasarkan hasil observasi pada sistem pengaduan Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang dalam penerapannya masih terdapat kendala, yaitu kurang optimalnya sistem pengaduan pelayanan atas sistem errornya aplikasi mbanking Bank Muamalat karena karyawan kurang responsif dalam menyelesaikan masalah dari nasabah terkait dengan produk perusahaan Bank Muamalat Indonesia. Sehingga mengharuskan nasabah untuk datang ke kantor cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Hal ini tentu akan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia berupa sistem pengaduan masalah terkait dengan produk perusahaan Bank Muamalat Indonesia. Mengingat tidak semua nasabah dekat dengan kantor cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang. Dengan demikian, sebaiknya karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang lebih responsif dalam menangani

masalah pengaduan dari nasabah, dan Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang dapat menugaskan karyawan khusus dalam sistem pelayanan pengaduan sehingga dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Evaluasi ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan dari pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang kepada para nasabahnya.

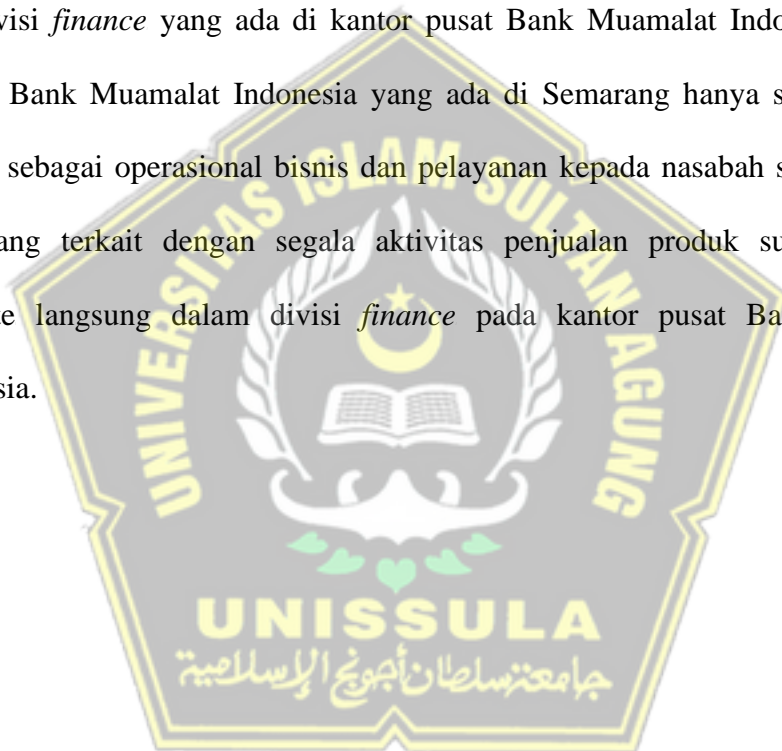
6.2.4 Tidak Adanya Divisi *Finance* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang sehingga Berdampak Tidak Adanya Laporan Keuangan Tahunan pada Perusahaan Entitas Anak.

Pengelolaan keuangan perusahaan dilakukan oleh divisi keuangan (divisi *finance*). Divisi *finance* bertugas untuk mengatur keuangan perusahaan, baik menerima, mengeluarkan, mencatat maupun melaporkan. Dengan adanya divisi *finance* di perusahaan, keuangan perusahaan menjadi lebih teratur dan terstruktur sehingga informasi keuangan yang disampaikan dalam laporan keuangan kepada para penggunanya dapat bermanfaat bagi penggunanya. Laporan keuangan perusahaan juga menjelaskan perkembangan perusahaan apakah perusahaan mengalami laba atau menderita rugi. Dengan adanya laporan keuangan, perusahaan juga dapat membuat perencanaan perusahaan di masa mendatang.

Berdasarkan hasil observasi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang tidak tersedianya divisi *finance* sehingga berdampak tidak adanya laporan keuangan tahunan pada perusahaan entitas anak. Hal ini tentu mengurangi kepuasan nasabah karena tidak adanya transparansi dari pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang terkait dengan laporan keuangan. Laporan keuangan

merupakan hal penting yang harus ada dalam suatu perusahaan dan berperan untuk mengetahui perkembangan keuangan sebuah perusahaan.

Hasil observasi ini sejalan dengan pernyataan dari pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang yang menyatakan bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang memang tidak tersedianya divisi *finance* karena divisi *finance* yang ada pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang telah di *handle* langsung dari divisi *finance* yang ada di kantor pusat Bank Muamalat Indonesia. Kantor cabang Bank Muamalat Indonesia yang ada di Semarang hanya sebagai kantor *branch* sebagai operasional bisnis dan pelayanan kepada nasabah saja. Sehingga data yang terkait dengan segala aktivitas penjualan produk sudah otomatis tercreate langsung dalam divisi *finance* pada kantor pusat Bank Muamalat Indonesia.



BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Kepuasan Pelayanan kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia (BMI) dengan menggunakan analisis data kualitatif deskriptif, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang. Namun dalam praktiknya Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang masih terdapat kendala untuk memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Kendala tersebut adalah klasiknya tampilan sistem M-Direct dalam penginputan data nasabah, terbatasnya jumlah mesin ATM Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang, kurang responsifnya karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang dalam sistem pelayanan pengaduan sehingga mengharuskan nasabah untuk datang ke kantor cabang sebagai penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah, dan tidak tersedianya divisi *finance* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang.

7.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan dan penelitian, maka peneliti memberikan rekomendasi sebagai perbaikan terhadap permasalahan yang ada, yaitu:

1. **Klasiknya tampilan sistem M-Direct dalam penginputan data nasabah**

Kantor pusat Bank Muamalat Indonesia dapat melakukan sebuah *upgrade* sistem M-Direct sehingga karyawan yang menggunakan aplikasi ini dapat melaporkan seluruh aktivitas kerja dalam memasarkan produk kepada nasabah. *Upgrade* sistem M-Direct juga bertujuan untuk meningkatkan pengawasan kepala bagian dan kantor pusat dalam memonitoring kinerja karyawan marketing.

2. **Mesin ATM Bank Muamalat yang Terbatas**

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap fasilitas mesin ATM, maka Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang perlu meningkatkan jumlah penyebaran mesin ATM yang ada di wilayah Semarang dan sekitarnya. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan pelayanan dan produk kepada nasabah. Selain itu, dengan jumlah penyebaran mesin ATM yang banyak dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi bagian dari nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang karena banyaknya pengguna produk Bank Muamalat Indonesia.

3. Sistem Pengaduan Masalah Produk Perusahaan yang Harus Dilaksanakan Secara Offline dengan Datang ke Kantor

Karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang lebih responsif dalam menangani masalah pengaduan dari nasabah, dan Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang dapat menugaskan karyawan khusus dalam sistem pelayanan pengaduan sehingga dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Evaluasi ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan dari pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang kepada para nasabahnya.

4. Tidak Adanya Divisi *Finance* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang sehingga Berdampak Tidak Adanya Laporan Keuangan Tahunan pada Perusahaan Entitas Anak

Tidak tersedianya divisi *finance* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang sehingga tidak tersedianya laporan keuangan tahunan pada perusahaan entitas anak, maka kantor pusat Bank Muamalat Indonesia dapat menyediakan divisi *finance* di setiap kantor cabang dengan tujuan perusahaan entitas anak dapat mengelola keuangan dan laporan keuangan kantor cabang, serta lebih transparansi kepada masyarakat terkait dengan keuangan kantor cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Semarang.

BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal-hal Positif dari Perkuliahan yang Bermanfaat terhadap Pekerjaan Selama Magang

Mendapatkan pengalaman magang di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang membuat saya menyadari bahwa ilmu yang saya pelajari di bangku perkuliahan sangat berguna dan dapat saya manfaatkan dengan baik di tempat magang. Ketika dalam ruang lingkup pekerjaan, akan ada banyak pertanyaan apabila praktik tidak diimbangi dengan landasan teori yang memadai. Oleh karenanya, dasar teori yang saya dapatkan selama perkuliahan ternyata sangat dibutuhkan dan dapat saya implementasikan dengan baik saat sudah terjun di dunia pekerjaan.

Di lain sisi, latar belakang saya sebagai mahasiswa aktif berorganisasi selama perkuliahan telah melatih kemampuan saya dalam berkomunikasi secara efektif dan bekerja sama dalam tim dengan baik selama magang. Selain itu, pendidikan karakter yang saya terima selama perkuliahan dan penanaman nilai-nilai BudAI (Budaya Akademik Islami), membuat saya dapat memimpin diri saya sendiri, dapat berinteraksi secara sopan dan santun, serta menjalin komunikasi yang erat dengan pegawai instansi.

8.2 Manfaat Magang terhadap Pengembangan *Soft Skill* Mahasiswa

Kegiatan magang MBKM yang berlangsung di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang pada tanggal 14 Februari hingga 18 Juni 2022 telah memberi saya banyak pengalaman, pengetahuan, dan pengembangan soft skill. Kerjasama dalam tim (teamwork), kepemimpinan (leadership), komunikasi (communication), berfikir kritis (critical thinking), kemampuan memecahkan masalah (problem solving), dan manajemen waktu yang efektif (time management) adalah beberapa soft skill yang saya peroleh. Hal ini karena selama magang berlangsung bisa saja terjadi permasalahan baik berasal dari luar maupun dalam diri sendiri, sehingga melatih diri saya untuk dapat memecahkan berbagai permasalahan dengan solusi yang efektif dan melatih pribadi disiplin serta bertanggung jawab.

8.3 Manfaat Magang terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa

Kegiatan magang mampu mengembangkan kemampuan kognitif saya sebagai mahasiswa yang dituntut peka dalam memahami situasi sekitar diantaranya seperti memahami, mengingat, menganalisis, dan mengambil keputusan. Dalam instansi tempat magang, saya diajarkan dan diberi berbagai pekerjaan salah satunya menginput data nasabah. Untuk menyelesaikan pekerjaan secara akurat dan tepat waktu, hal ini mengajarkan perlunya ketelitian selain kemampuan daya ingat yang kuat. Tidak dapat dipungkiri bahwa setiap pekerjaan akan menemui kesulitan, oleh karenanya berbagai persoalan yang ada dapat digunakan untuk mengasah kemampuan kognitif yang dimiliki. Selama magang

berlangsung, membuat saya sadar bahwa masih ada banyak kekurangan dalam diri saya diantaranya kurang teliti dan kurangnya manajemen waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini perlu dilatih dan diasah lagi agar nanti saat terjun dalam lingkungan kerja sudah lebih baik.

8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang

Berdasarkan pengalaman selama mengikuti program magang MBKM ini, saya mendapat banyak sekali pelajaran yang dapat dijadikan sebagai kunci sukses dalam menghadapi dunia kerja diantaranya kedisiplinan, bertanggung jawab atas segala bentuk tugas yang sudah diamanahkan kepada kita, mematuhi peraturan yang telah ditetapkan, ketelitian, berani mencoba hal baru sekalipun banyak tantangan dan hambatan kedepannya, mampu memanajemen waktu, tidak malu bertanya dan mampu berkomunikasi dengan baik agar tercipta suasana kerja yang nyaman. Selain itu sikap profesional dan mengedepankan kejujuran merupakan poin penting yang diterapkan di dunia kerja.

8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan Mahasiswa

Selama mengikuti kegiatan magang MBKM, membuat saya sadar bahwa masih banyak kekurangan dalam diri saya. Saya akan mengevaluasi dan mengembangkan lagi sebagai perbaikan diri berdasarkan kekurangan tersebut agar lebih siap menghadapi dunia kerja. Rencana saya dalam melakukan pengembangan diri bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan potensi saya, belajar lebih banyak tentang diri saya, dan mempersiapkan mental untuk menghadapi dunia kerja nantinya. Keikutsertaan dalam program karir perusahaan,

kursus akuntansi online dan offline, serta pelatihan dan sertifikasi lain yang dapat mendukung kualitas diri saya, adalah semua hal yang ingin saya lakukan untuk meningkatkan keterampilan saya. Selain itu, ada beberapa keterampilan lain yang perlu saya tingkatkan seperti kemampuan berkolaborasi dengan orang lain, berkomunikasi secara efektif, berpikir kritis, memahami dan menerima perbedaan, berani mengambil keputusan dan mengambil resiko, serta menguasai teknologi yang semakin canggih ini. Karena melihat latar belakang lulusan universitas yang beragam memberikan saya keberanian untuk bersaing ketika memasuki dunia kerja nantinya.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., & dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 14 No. 1*, 198-199.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Business Management Analysis Journal (BMAJ) Vol. 4 No. 1*, 40.
- Anggraini, M. J., & dkk. (2022). Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Binjal. *Jurnal Ekonomi Syariah Vol. 3. No.2*, 37-39.
- Ari, D. P., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP terhadap Kepuasan Pengguna dengan Modifikasi E Govqual. *Jurnal Administrasi Binis Vol. 15 No. 1*, 106.
- Ariono, I. (2019). Analisis Faktor Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Syariah Semarang . *Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum Vol. 5 No. 1*, 185-186.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *AN-NISBAH Vol. 03 No. 01*, 150-153.

- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Business and Accounting Vol. 3 No.1*, 98-101.
- Hudin, J. M., & Riana, D. (2016). Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon dan Mclean. *Journal of Information System Vol. 12* , 7.
- Imelda, T., & dkk. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Bank Syari'ah Berbasis Digital Fintech terhadap Pelayanan Nasabah. *Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah Vol. 4 No. 2*, 134-135.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Journal of Management and Bussines Vol. 2 No.1*, 179-182.
- Pakaya, T. S., & dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (BSG Touch) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Nasabah Bank SulutGo Cabang Boroko). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol. 5 No. 3*, 1176.
- Rochmah, S., & Ernawati, F. Y. (2022). Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM), Internet Banking, dan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pati). *Jurnal Infokam Vol. 18 No. 1*, 23-26.
- Rudiyanto, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Automatic Teller Machine (ATM) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo. *Jurnal Pengabdian Ilmiah Vol. 3 No. 2*, 142-147.

Sedana, I. G., & Wijaya, S. W. (2010). UTAUT Model for Understanding Learning Management System. *Internetworking Indonesia Journal Vol. 2 No.2*, 29.

Solichin, M., & dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan Vol. 8 No. 2*, 42-46.

Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam Vol. 2 No 1*, 5-58.

Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal Vol. 10 No. 2*, 301-304.

