

MAKSIMALISASI NILAI PERBANKAN SYARIAH MELALUI TEKNOLOGI PELAYANAN NASABAH TERKINI

Fani Firmansyah

Putri Kurnia Widiati

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Jl Gajayana No 50 Malang

Abstract

Sharia included in the company's development strategy which is needed by the Indonesian Bank. Banking business as high level of bussiness in competence for product and supply needs an effective development strategies to win the competition. The purpose of this study was to determine the development of technology, especially customer service associated with the financial capacity of Islamic Banking to meet the demand for these technologies in order to create added value for Islamic Banking and achieve an index of customer maximum satisfaction by using EVA analysis and analysis of the value of customer satisfaction for banking services. Results from this study is the customer wants maximum services such as guarantees for customer complain, the technological development of Islamic banking which is not rated maximally, and the development of the technology is still under conventional banking for Islamic Banking can not be maximized customer service technology, whereas the financial analysis of Islamic Banking is able to develop the technology.

Keywords: Banking Technology, Value Banking, customer satisfaction index

PENDAHULUAN

Dunia Perbankan Syariah sudah mulai melakukan kegiatan manajemen secara syariah. Syariah termasuk dalam satu strategi pengembangan perusahaan yang dibutuhkan oleh dunia Perbankan Indonesia. Bisnis perbankan termasuk bisnis yang memiliki tingkat kompetensi tinggi karena produk dan supplynya, maka sangat diperlukan strategi pengembangan yang efektif untuk memenangkan persaingan dimana syariah ter-

masuk dalam salah satu strategi dunia Perbankan di Indonesia. Hal ini didukung oleh QS Ash Shaff ayat 4:

بُذِيَ نَكْرًا ذَهَبًا مَدْبُورًا لِيُقَىٰ تِلْوَ الَّذِينَ يُحِبُّونَ
مَرَّ صُورًا

"Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh".

Korespondensi dengan Penulis:

Fani Firmansyah: Telp. +62 8165458793

Email: firmansyahfani@yahoo.co.id

Maksimalisasi Nilai Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah Terkini

Fani Firmansyah & Putri Kurnia Widiati

Data pendukung perkembangan Bank Syariah hingga pertengahan tahun 2014 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Pada tabel 1.1 diatas dapat kita amati bahwa dilihat dari sisi jumlah bank dan kantor mengalami kenaikan/ perkembangan untuk setiap tahunnya, hal ini membuktikan bahwa Perbankan Syariah mencoba untuk lebih dekat dan mempermudah akses bagi nasabahnya, begitupun dalam penyerapan tenaga kerjapun dapat kita lihat pada tabel 1.2 berikut ini:

Pada tabel 1.2 diatas dapat kita lihat bahwa penyerapan tenaga kerja oleh Perbankan Syariah mengalami kenaikan secara signifikan dari angka 6.609 pada tahun 2008 sampai mampu menyerap 27.102 tenaga kerja di tahun 2014. Hal ini membuktikan bahwa prospek Perkembangan Perbankan Syariah sangat baik dan sangat membantu pemerintah dalam usahanya untuk mengem-

bangkan perekonomian demi kesejahteraan rakyat Indonesia, sehingga patutlah untuk didukung proses perkembangannya.

Akan tetapi ada celah yang didapati disini, yaitu mayoritas masyarakat muslim di Indonesia masih belum bisa memahami secara penuh tentang operasionalisasi bank syariah sebagai bagian dari konsep Islam di dunia perekonomian, termasuk sumber daya manusia yang ada di dalam Perbankan Syariah, cenderung masih berlatar belakang pendidikan konvensional sehingga dalam melakukan operasionalnyapun masih perlu untuk dievaluasi, apakah sudah sesuai dengan budaya Islami atau hanya berbasis menghasilkan profit bagi perusahaan Perbankan Syariah, selain itu perkembangan teknogi dan pelayanan pada Perbankan Syariah masih cenderung lebih rendah dari pada Perbankan Konvensional. Hal in dapat diamati pada tabel 1.3 berikut ini.

Tabel 1.1 Perkembangan Bank Syariah

Statistik Perbankan Syariah, Juni 2014 Sharia Banking Statistics, Juni 2014

Indikator	2008	2009	2010	2011	2012	Tabel 1. Jaringan Kantor Perbankan Syariah (Islamic Banking Network)												Indikator
						2013						2014						
						Juni	Juli ¹⁾	Agus ¹⁾	Sep	Oket	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei ¹⁾	
Bank Umum Syariah	5	6	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	Islamic Commercial Bank
- Jumlah Bank																		- Number of Banks
- Jumlah Kantor	561	711	1.215	1.401	1.745	1.877	1.882	1.920	1.987	1.950	1.958	1.998	2.182	2.188	2.186	2.189	2.189	- Number of Offices
Unit Usaha Syariah																		Islamic Business Unit
- Jumlah Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS	27	25	28	24	24	24	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	- Number of Conventional Banks that have Islamic Business Unit
- Jumlah Kantor	241	287	262	886	517	548	549	558	558	576	577	590	422	425	425	425	425	- Number of Offices
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah																		Islamic Rural Bank
- Jumlah Bank	181	188	150	158	158	189	160	160	160	160	160	168	168	168	168	168	168	- Number of Banks
- Jumlah Kantor	202	225	284	864	401	397	398	398	418	399	399	402	420	420	481	425	428	- Number of Offices
Total Kantor	1.024	1.223	1.763	2.101	2.663	2.817	2.829	2.871	2.908	2.925	2.929	2.990	2.974	2.986	2.992	2.989	2.992	Total Number of Offices

¹⁾ Angka-angka diperbaiki ¹⁾ Revised figures

Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Pekerja di Perbankan Syariah

Statistik Perbankan Syariah, Juni 2014 Sharia Banking Statistics, Juni 2014

Indikator	2008	2009	2010	2011	2012	Tabel 5. Jumlah Pekerja di Perbankan Syariah (Number of Worker in Islamic Banking)												Indikator
						2013						2014						
						Juni	Juli	Agus	Sep	Oket	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei ¹⁾	
Bank Umum Syariah	6.609	10.348	15.224	21.820	24.111	25.602	25.582	26.229	26.420	26.514	26.544	26.717	26.805	26.987	27.027	27.102	27.102	Islamic Commercial Bank
Unit Usaha Syariah	2.562	2.296	1.868	2.067	3.108	9.124	9.781	9.854	10.280	10.722	11.228	11.511	11.809	11.840	11.192	11.855	11.855	Islamic Business Unit
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	2.581	2.799	3.172	3.778	4.859	4.817	4.824	4.845	4.994	4.826	4.824	4.826	4.507	4.518	4.818	4.888	4.884	Islamic Rural Bank

¹⁾ Angka-angka sementara ¹⁾ Provisional figures

Dari data diatas dapat diamati bahwa perbedaan kinerja keuangan antara Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional tidak begitu jauh, hanya saja nilai untuk Perbankan Syariah masih di bawah Perbankan Konvensional. Oleh karena itu untuk pengembangan syariah didunia perbankan nasional, perbankan syariah perlu mengembangkan teknologinya untuk mempermudah akses nasabah dan menambah daya saing bagi perkembangan perbankan syariah.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah adalah:

1. Untuk mengetahui perkembangan teknologi pada Perbankan Syariah saat ini?
2. Untuk mengetahui kemajuan teknologi pelayanan nasabah yang digunakan oleh Perbankan saat ini?
3. Untuk mengetahui kondisi perhitungan rasio / aspek financial Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional saat ini?
4. Untuk mengetahui indeks kepuasan nasabah Perbankan Syariah saat ini?
5. Untuk mengetahui indeks kepuasan nasabah Perbankan Konvensional saat ini?
6. Untuk mengetahui hasil perhitungan nilai tambah perusahaan dengan menggunakan metode EVA (*Economic Value Added*) pada Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional?

METODE

“Bank Syariah” adalah istilah yang dipakai di Indonesia untuk menyatakan suatu jenis bank yang dalam pelaksanaannya berdasarkan pada prinsip syariah. Namun, “Bank Islam” (*Islamic Bank*) adalah Istilah yang digunakan secara luas dinegara lain untuk menyebutkan bank dengan prinsip syariah, disamping ada istilah lain untuk menyebut bank Islam diantaranya *interest free bank*, *lariba bank*, dan *shari’a bank*. Secara resmi, sebagaimana termuat dalam peraturan perundang-undangan Republik Indonesia, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹⁷ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah 18 Widya Ningsih, dkk, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta, Kencana Prenada Media, 2007)

Teknologi merupakan suatu kemajuan bagi kalangan manusia di seluruh dunia. Kehidupan manusia tidak bisa lepas dari peran teknologi yang semakin hari semakin canggih, maju, dan makin meringankan pekerjaan manusia. Dalam dunia Perbankan misalnya, dengan kemajuan teknologi, efektifitas waktu dapat dipercepat dalam sistem transaksi antar nasabah dengan bank maupun nasabah dengan nasabah lainnya. Tidak perlu repot pergi ke kantor cabang yang mungkin jaraknya jauh dari

Tabel 1.3 Perbandingan Rasio Bank

No	Rasio	Bank Syariah			Bank Konvensional		
		2007	2008	2009	2007	2008	2009
1	CAR	12,44	12,66	12,39	21,1	15,7	15,6
2	KAP	5,10	4,77	4,41	6,27	4,39	2,97
3	PPAP	100,11	100,34	107,3	104,2	103,8	107,3
4	NPM	69,10	69,44	68,27	69,95	67,16	68,57
5	ROA	1,53	1,83	2,23	2,3	2,52	3,00
6	BOPO	81,34	78,71	73,76	75,9	73,71	70,7
7	LDR	92,96	89,12	83,07	52,02	56,89	59,12

Sumber: Data diolah

Maksimalisasi Nilai Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah Terkini

Fani Firmansyah & Putri Kurnia Widiati

rumah untuk melakukan transaksi, karena hampir seluruh bank telah memiliki sistem E-Banking yang memungkinkan nasabahnya mengakses atau bertransaksi dimanapun secara online.

“Customer Service” adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Banyak bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Pendekatan yang lebih baru dalam penilaian kinerja adalah dengan menghitung *Economic Value Added* (EVA) suatu perusahaan. EVA merupakan salah satu ukuran kinerja operasional yang dikembangkan pertama kali oleh G. Bennet Stewart and Joel M. Stren yaitu seorang analis keuangan dari perusahaan Sten Stewart and Company, dan di Indonesia metode ini dikenal dengan nama Nilai Tambah Ekonomi (NITAMI). *Economic Value Added* merupakan ukuran nilai tambah ekonomis yang dihasilkan perusahaan sebagai akibat dari aktivitas atau strategi manajemen. *Economic Value Added* menitikberatkan pada efektivitas manajerial tertentu (Brigham, Eugene F. and Joel F. Houston, 2001)

METODE

Teknologi akan berkembang terus menerus sesuai dengan tujuannya yaitu mempermudah kinerja penggunaannya dalam hal ini nasabah, sehingga dapat tercipta indeks *customer satisfaction* yang tinggi, dan bagi Perbankan Syariah yaitu mampu bersaing dengan Perbankan lainnya termasuk Perbankan Konvensional. Ada beberapa tahapan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan diatas, antara lain menganalisa teknologi yang saat ini ada di Perbankan Syariah dan menganalisa harapan kemajuan teknologi dari nasabah,

selanjutnya menyesuaikan dengan kemampuan financial masing – masing Perbankan, apabila kesemuanya dapat berjalan secara beriringan diharapkan dapat tercipta indeks kepuasan nasabah yang maksimal yang akan menghasilkan nilai perusahaan yang meningkat pula.

Populasi yang terkait dengan laporan keuangan dalam penelitian ini adalah Perbankan Syariah dan konvensional yang ada di Indonesia serta teknologi perbankan yang dirasakan manfaatnya oleh nasabah di Negara Perancis. pada periode tahun 2006-2015. Penentuan sampel digunakan dengan metode *purposive sampling*, dimana sampel ini diambil dengan maksud atau tujuan tertentu. Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya. (Mustafa, 2000).

Berdasarkan kriteria di atas, yang dijadikan sampel penelitian adalah yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. PT. Bank Muamalat, Tbk
2. PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah, Tbk
3. PT. Bank Negara Indonesia Syariah, Tbk
4. PT. Bank Tabungan Negara Syariah
5. PT Bank Mega Syariah, Tbk
6. Panin Bank Syariah
7. PT. Bank Mandiri Syariah, Tbk
8. PT. Bank Central Asia, Tbk
9. PT. Bank Mandiri, Tbk
10. PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk
11. PT. Bank Negara Indonesia, Tbk
12. CIMB Niaga

Dan untuk sampel nasabah yang bersal dari Negara Prancis adalah Warga Negara Indonesia yang bekerja di Negara tersebut (Total E&P-Oil and Gas Company) dan sering melakukan per-

jalanan ke berbagai Negara, Bank yang digunakan oleh responden adalah Bank HSBC. Responden menggunakan Bank HSBC karena HSBC memiliki berbagai pelayanan yang memudahkan nasabah, terutama bagi nasabah yang sering melakukan perjalanan ke luar negeri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi pada dunia perbankan belum dapat dirasakan oleh nasabah perbankan syariah di Indonesia secara maksimal, mayoritas system pelayanan nasabah pada perbankan syariah masih menggunakan system pelayanan lama yaitu nasabah harus datang ke kantor pusat atau kantor cabang perbankan syariah, begitupun fasilitas yang diberikan pada nasabah masih menganut fasilitas lama seperti *Automated Teller Machine (ATM)*, *Computer Banking*, *Debit Card*, *Direct Deposit*, *Direct Payment*, *Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP)*, *Electronic Check Conversion*, *Electronic Fund Transfer*, *Payroll Card*, *Preauthorized Debit*, *Prepaid Card*, *Smart Card*, *Stored-Value Card*, belum mengenal system video banking. Pelayanan keluhan nasabah pun masih membutuhkan waktu yang cukup lama.

Berbeda dengan beberapa Negara di luar negeri seperti Prancis yang telah memiliki system ini sejak lama, sehingga nasabah tidak lagi disulitkan dengan trouble system perbankan, semua transaksi telah dilakukan melalui mobile banking mereka bahkan apabila nasabah tersebut ingin melakukan transaksi jual beli di swalayan sekalipun, hal ini dinilai sangat efektif dan efisien, karena mendukung program paperless dan greenbanking yang ada. Penggunaan kartu transaksi yang dikeluarkan oleh perbankan pun hanya dilakukan apabila mereka keluar dari Negara Perbankan (bepergian ke luar negeri), nasabah hanya cukup melapor melalui phone banking atau internet banking. Pelayanan keluhan nasabah pun tidak membutuhkan waktu yang lama, bahkan untuk kasus

yang sangat penting pihak Perbankan hanya membutuhkan waktu 4 hari untuk memberikan solusi, untuk penanganan kasus kecil seperti lupa pin, transaksi gagal debit dan lainnya perbankan akan menyelesaikannya hanya dalam waktu beberapa jam saja, sehingga kepuasan nasabah terhadap pelayanan perbankan dapat maksimal, selain itu dengan pemanfaatan teknologi maksimal nasabah tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah yang besar sehingga sisi keamanan nasabahnya terpenuhi hal ini juga berpengaruh pada pengaturan jumlah uang yang beredar dimasyarakat yang berkaitan dengan inflasi sebuah Negara. Tidak hanya itu, perbankan juga dapat menghemat dari sisi biaya pengadaan mesin ATM yang cukup besar, dengan penggunaan mobile banking dan internet banking secara maksimal.

Untuk pelayanan internasional, menurut responden Perbankan internasional memiliki beragam layanan perbankan internasional kapanpun nasabah membutuhkan, begitupun dengan akses layanan banuan darurat, mereka memiliki lebih dari 8500 cabang di seluruh dunia. Apabila nasabah memiliki kendala seperti kartu ATM tertelan atau mesin ATM mengalami gangguan, maka pihak perbankan menyediakan dana hingga USD 10.000 untuk mempermudah nasabah. Akses rekening nasabah yang terhubung dengan Negara lain dapat di akses hanya dengan satu kali log in user ID dan password, sehingga nasabah dapat memantau saldo dari rekening yang terhubung, begitupun dengan layanan transfer onlinenya yang real time (transfer pada saat itu-tiba pada saat itu)

Kemajuan teknologi ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan financial perbankan, karena seperti yang kita tahu bahwa untuk memiliki teknologi yang canggih dibutuhkan kecukupan dana yang besar sehingga mampu membuat seluruh aspek perbankan menjadi stabil. Untuk kondisi perhitungan aspek financial perbankan di Indonesia per Juni 2015 adalah sebagai berikut:

Maksimalisasi Nilai Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah Terkini

Fani Firmansyah & Putri Kurnia Widiati

Tabel 4.1 Perhitungan Aspek Financial Perbankan

	Nilai Minimum	Nilai Perhitungan
Rasio Kecukupan Modal (Capital Adequacy Ratio/CAR)	8%	20.1%
Rasio kredit bermasalah (Non Performing Loan/NPL)	2.6%	1.4%
Pertumbuhan Kredit	9%	10.4%
DPK	11%	12.7%

Sumber: Data diolah

Apabila dilihat dari data diatas maka tingkat kecukupan modal yang dimiliki oleh perbankan di Indonesia pada umumnya dinilai cukup mampu untuk mengembangkan teknologi pelayanan nasabahnya. Untuk perbankan syariah peneliti juga menganalisa dari sisi nilai tambah yang dihasilkan pada 4 tahun terakhir yaitu tahun 2011, 2012, 2013, dan 2014 dengan analisis EVA (*Economic Value Added*). Adapun hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Rata-Rata Nilai EVA Perbankan Syariah Indonesia

Nama Bank	Nilai EVA
PT Bank Mega Syariah, Tbk	9.7
PT Bank Muamalat Indonesia Syariah, Tbk	8.7
PT Bank Jawa Barat Syariah, Tbk	1.8
PT Bank Rakyat Indonesia Syariah, Tbk	1.3
PT Bank Mandiri Syariah, Tbk	5.9
PT Bank Bukopin Syariah, Tbk	1.2
PT Bank Panin Syariah, Tbk	1.5

Sumber: data diolah

Dari perhitungan nilai EVA diatas diketahui bahwa rata-rata perbankan syariah di Indonesia menghasilkan nilai positif, yang artinya bahwa perbankan syariah di Indonesia dinilai mampu menghasilkan nilai tambah bagi perusahaannya.

Peneliti tidak hanya melihat dari sisi perhitungan financial saja, melainkan juga melihat dari sisi penilaian nasabah secara langsung, yaitu dengan cara membagikan kuisioner pada perbankan

syariah dan konvensional agar dapat menghasilkan indeks kepuasan nasabah perbankan syariah di Indonesia. Adapun hasil pengukuran indeks kepuasan nasabah terhadap nasabah Perbankan di Indonesia sebagai berikut:

Tabel 4.3 Penilaian Kepuasan Nasabah Perbankan

Indikator Pengukuran	Perbankan Konvensional	Perbankan Syariah
Pelayanan pada mesin ATM	4.14	3.5
Pelayanan <i>Call Center</i>	4.1	3.48
Pelayanan <i>Phone Banking</i>	4	3.43

Sumber: data diolah (rentang penilaian kepuasan 1-5)

Dari tabel penilaian kepuasan nasabah diatas dapat dilihat bahwa indeks kepuasan nasabah pada perbankan konvensional lebih tinggi dari pada perbankan syariah, hal ini dapat disebabkan oleh pelayanan nasabah dan teknologi yang lebih maju pada perbankan konvensional dan umur perbankan konvensional yang lebih lama berdiri di Indonesia sehingga masyarakat masih merasa nyaman dengan pelayanan perbankan konvensional.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perkembangan teknologi dari perbankan syariah saat ini dinilai kurang maksimal, karena masih banyak nasabah yang harus datang ke kantor cabang atau kantor pusat untuk mendapatkan layanan dari pihak perbankan, hal ini dikarenakan Perbankan Syariah masih minim cabang ATM dan penggunaan mobile banking maupun internet banking masih belum maksimal. Menurut nasabah, pelayanan dari sisi mobile banking dan internet banking sering mengalami kendala dan penyelesaiannya membutuhkan waktu yang cukup lama
2. Kemajuan teknologi yang digunakan saat ini di perbankan Indonesia masih didominasi Perbankan Konvensional baik untuk pelayanan nasional maupun internasionalnya, untuk

pelayanan terbaru mereka sudah ada yang menggunakan pelayanan *Video Banking*, dimana nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang/pusat, tetapi cukup mendatangi booth/outlet kecil semacam mesin ATM terdekat. Hanya saja nasabah masih belum maksimal dalam menggunakan mobile banking dan internet banking, sehingga kemajuan teknologi masih belum menyentuh sisi transaksi terkecil dan belum mencapai *objective green banking/paperless*.

3. Sosialisasi mengenai kemajuan teknologi perbankan kepada nasabah harus lebih giat lagi, karena nasabah harus ramah dan akrab dengan teknologi demi kemudahan pelayanan mereka sendiri.
4. Perbandingan analisa rasio keuangan pada Perbankan Konvensional dan Syariah masih menghasilkan nilai lebih tinggi di sisi Perbankan Konvensional, hal ini dapat disebabkan dari sisi permodalan Perbankan Syariah yang lebih kuat.
5. Indeks kepuasan nasabah Perbankan Syariah saat ini sudah melebihi rata-rata tetapi masih belum maksimal, karena nasabah masih sering mengalami kendala dalam pelayanan
6. Indeks kepuasan nasabah Perbankan Konvensional saat ini juga sudah melebihi rata-rata, dari segi nilai pun di atas Perbankan Syariah, hal ini disebabkan Perbankan Konvensional dapat memberikan pelayanan prima dari sisi teknologi kemudahan bagi nasabah, hanya saja masih belum memaksimalkan kerjasama penggunaan layanan hingga menyentuh transaksi terkecil
7. Hasil Perhitungan nilai tambah dengan menggunakan analisa EVA (*Economic Value Added*) pada perbankan syariah maupun konvensional menghasilkan nilai positif, hal ini membuktikan mereka dapat menciptakan nilai tambah bagi perusahaannya dan dapat mensejahterakan karyawannya.

SARAN

Saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian sebagai berikut;

1. Bagi Perbankan di Indonesia, dapat lebih memaksimalkan pelayanan mobile banking, internet banking dan pelayanan nasabah internasional. Sehingga dapat memberikan banyak kemudahan bagi nasabah, memberikan keuntungan bagi perbankan karena memperkecil biaya pengadaan mesin ATM, dan mencapai *objective green banking yang paperless* dan ramah lingkungan
2. Bagi investor, dalam menganalisis kinerja keuangan Perbankan, informasi mengenai kemajuan teknologi, indeks kepuasan nasabah dan EVA, layak untuk dicermati. Hal ini mengingat bahwa indikator kinerja tersebut secara bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Perbankan Indonesia. Jika terjadi kenaikan EVA, kemungkinan dapat terjadi meningkatnya harga perlembar saham ataupun perubahan variabel lain pada periode tersebut yang menggambarkan perbaikan kinerja Perbankan dan kesan baik nasabah terhadap Perbankan.
3. Bagi para akademisi yang berminat untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Teknologi Perbankan, indeks kepuasan nasabah dan EVA, disarankan:
 - a. Mengembangkan faktor-faktor lain yang mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi Teknologi Perbankan, indeks kepuasan nasabah dan EVA seperti teknologi terbaru dan dampaknya terhadap pelayanan perbankan terhadap nasabah dan permodalan Perbankan.
 - b. Lebih mengembangkan sampel penelitian yang digunakan bukan hanya di Negara Indonesia, Prancis dan Brunei Darussalam tetapi di Negara maju dan berkembang lainnya.

Maksimalisasi Nilai Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah Terkini

Fani Firmansyah & Putri Kurnia Widiati

DAFTAR PUSTAKA

Al Qur'an dan Al Hadist

Almilia, Luciana Spica, dan Winny Herdiningtyas, 2005. "Analisa Rasio Camel terhadap Prediksi Kondisi Bermasalah pada Lembaga Perbankan Periode 2000-2002". Jurnal akuntansi keuangan. Vol 7 NO 2, STIE Perbanas, Surabaya, hal 12

Agu, Osmons, Chigozie, Okoli, Basil, Chuka, 2013,, *Credit Management and Bad Debt In Nigeria Commercial Banks-Impication for Development*, IOSR Journal of Hummanities and Social Science, Vol 12, Issue 3 (May-Jun), PP 47-56, ISSN: 2279-0837, P-ISSN: 2279-0846

Bringham, Eugene F and Joel F.Houston, 2007, *Dasardasar Manajemen Keuangan*, alih bahasa Ali Akbar Yulianto, Buku satu, Edisi sebelas, PT Salemba Empat, Jakarta

Martono, S.U., Agus Harjito, 2002, *Manajemen Keuangan*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Ekonisia, Yogyakarta

Masyud Ali, H, 2006, *Manajemen Resiko, Strategi Perbankan dan Dunia Usaha Menghadapi Tantangan Globalisasi Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Meuter, L, M et al, 2000, *Self Serfice Technology: Understanding Customer Satisfaction with Technology Based Service Encounter*, Journal of Marketing, 64 No 3

Ming, Thong, To, 2013, *Credit Risk Management and Bad Debt Controlling*, Lathi University of Applied Sciences, Lahden Ammatt, Korkeakoulu

Spake, George, 2003, *The Impact of Customer Satisfaction*, Journal of Bussiness and Economics Canbridge University, 57-63

Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Undang - undang Perbankan Republik Indonesia Tahun 1998

Undang - undang Perbankan No 10 tahun 1998 (mengenai perubahan No 7 tahun 1992 tentang perbankan)