



SATUAN PENGAWASAN INTERNAL
UIN Raden Fatah Palembang

LAPORAN EVALUASI KERJASAMA BISNIS DAN LAYANAN PERBANKAN BANK SUMSEL BABEL SYARIAH TAHUN 2023





KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Evaluasi kerjasama bisnis dan layanan perbankan secara umum dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas tatakelola UIN Raden Fatah Palembang yang *accountable* dan *compliance* terhadap aturan dan tujuan-tujuan organisasi. Laporan ini dapat dipergunakan untuk menjadi pedoman bagi pimpinan dan segenap civitas akademika UIN Raden Fatah Palembang dalam evaluasi kerjasama dan kegiatan monitoring sehingga Kerjasama yang dilakukan sesuai dan dapat memenuhi harapan.

Saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya oleh kita semua, untuk kemajuan UIN Raden Fatah Palembang ke depan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 9 Juni 2023

Kepala Satuan Pengawasan Internal,

Deky Anwar, SE., M.Si., Ph.D., PIA., CRA., CRP



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	5
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG.....	6
B. TUJUAN DAN SASARAN.....	6
BAB II HASIL DAN ANALISA	
A. HASIL.....	7
B. ANALISA.....	8
BAB III PENUTUP	
A. KESIMPULAN	26
B. REKOMENDASI.....	26
LAMPIRAN	28



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Hasil Evaluasi.....	7
Tabel 2.2 Skala Hasil	7
Tabel 2.3 Bagi Hasil BSB Syariah dengan UIN Raden Fatah Palembang Tahun 2022.....	8
Tabel 2.4 Hasil Skor Wawancara dan Observasi	24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hasil Evaluasi	8
Gambar 2.2 Masalah yang Pernah Dikeluhkan	10
Gambar 2.3 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 1	10
Gambar 2.4 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 2.....	11
Gambar 2.5 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 3.....	11
Gambar 2.6 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 4.....	12
Gambar 2.7 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 5.....	12
Gambar 2.8 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 6.....	13
Gambar 2.9 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 7.....	13
Gambar 2.10 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 8.....	14
Gambar 2.11 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 9.....	14
Gambar 2.12 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 10.....	15
Gambar 2.13 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 11.....	15
Gambar 2.14 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 12.....	16
Gambar 2.15 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 13.....	16
Gambar 2.16 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 14.....	17
Gambar 2.17 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 15.....	17
Gambar 2.18 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 16.....	18
Gambar 2.19 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 17.....	18
Gambar 2.20 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 18.....	19
Gambar 2.21 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 19.....	19
Gambar 2.22 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 20.....	20
Gambar 2.23 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 21	20
Gambar 2.24 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 22.....	21
Gambar 2.25 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 23.....	21
Gambar 2.26 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 24.....	22
Gambar 2.27 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 25.....	22
Gambar 2.28 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 26.....	23



BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang telah membangun kerjasama dengan Bank Sumsel Babel Syariah. Dalam pelaksanaan kerjasama antara Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan Bank Sumsel Babel Syariah, maka perlu dilaksanakan evaluasi kerjasama. Evaluasi kerjasama menjadi penting dilakukan karena keberhasilan sebuah kerjasama dapat dilihat dari kesesuaian antara perencanaan dengan pelaksanaan dan hasil yang dicapai sesuai dengan kesepakatan yang dibangun. Pada dasarnya evaluasi dilakukan dengan cara memantau hasil yang dicapai dan jika terdapat masalah maka harus segera dicarikan solusinya sehingga program dapat berjalan dengan semestinya. Berdasarkan surat tugas Rektor UIN Raden Fatah Palembang nomor B-336/Un.09/1.2/KP.02.3/04/2023 tentang Evaluasi Kinerja Kerjasama Bank Sumsel Babel Syariah yang dilaksanakan mulai tanggal 26 April s/d 12 Mei 2023, Kegiatan evaluasi ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan Bank Sumsel Babel Syariah.

B. TUJUAN DAN SASARAN

1. Tujuan dilaksanakan evaluasi kerjasama bisnis dan layanan perbankan antara UIN Raden Fatah Palembang dengan Bank Sumsel Babel Syariah adalah sebagai berikut:
 - a. Mengevaluasi Bagi Hasil kerjasama antara UIN Raden Fatah Palembang dengan Bank Sumsel Babel Syariah Tahun 2023;
 - b. Kepuasan Nasabah untuk mengevaluasi kerjasama antara UIN Raden Fatah Palembang dengan Bank Sumsel Babel Syariah Tahun 2023;
 - c. Mengevaluasi keamanan Teknologi Informasi Bank Sumsel Babel Syariah;
 - d. Memastikan Tingkat Kesehatan Bank Sumsel Babel Syariah.
2. Sasaran dilaksanakan evaluasi kerjasama bisnis dan layanan perbankan antara UIN Raden Fatah Palembang dengan Bank Sumsel Babel Syariah adalah sebagai berikut:
 - a. Bagi Hasil
 - b. Kepuasan Nasabah
 - c. Teknologi Informasi
 - d. Tingkat Kesehatan Bank

BAB II HASIL DAN ANALISA

A. HASIL

Berikut hasil Evaluasi Kerjasama Bisnis Dan Layanan Perbankan Bank Sumsel Babel Syariah Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

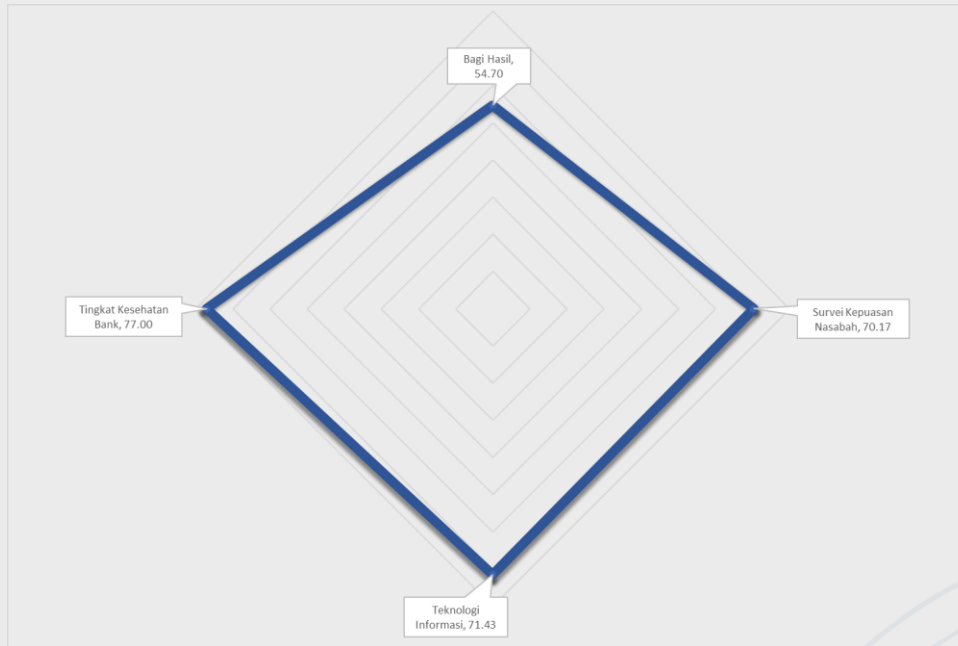
Tabel 2.1 Tabel Hasil Evaluasi

No	Indikator	Bobot	Sumber Data	Capaian	%	Nilai Akhir	Hasil per Indikator
1	Bagi Hasil	40%	Data Keuangan	2.188	54.7	21.88	Kinerja Kurang Baik
2	Kepuasan Nasabah	30%	Kuesioner	70.17	70.17	21.05	Kinerja Cukup
3	Teknologi Informasi	20%	Wawancara dan Observasi	71.43	71.43	14.29	Kinerja Baik
4	Tingkat Kesehatan Bank	10%	Laporan OJK	77	77	7.7	Kinerja Baik
HASIL EVALUASI						64.92	
							Kinerja Cukup

Tabel 2.2 Skala Hasil

Skala Hasil	
0-40	Kinerja Tidak Baik
41-60	Kinerja Kurang Baik
61-70	Kinerja Cukup
71-85	Kinerja Baik
86-100	Kinerja Sangat Baik

Gambar 2.1 Hasil Evaluasi



Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil evaluasi kerjasama dan bisnis dan layanan perbankan bank Sumsel Babel Syariah adalah berkinerja cukup dengan nilai 64,92. Indikator bagi hasil dengan bobot 40% mendapat nilai 21,88 atau 54,7%, hal ini menunjukkan bahwa kurang baik untuk bagi hasil. Indikator kepuasan nasabah dengan bobot 30% mendapat nilai 21,05 atau 70,17%, hal ini menunjukkan bahwa hasil kepuasan nasabah adalah cukup. Indikator teknologi informasi dengan bobot 20% mendapat nilai 14,29 atau 71,43%, hal ini menunjukkan bahwa hasil wawancara dan observasi teknologi informasi adalah baik, sedangkan indikator tingkat Kesehatan bank dengan bobot 10% mendapat nilai 7,7 atau 77%, hal ini menunjukkan bahwa hasil tingkat kesehatan bank yang dilihat dari laporan OJK adalah baik.

B. ANALISA

1. Bagi Hasil

Tabel 2.3 Bagi Hasil BSB Syariah dengan UIN Raden Fatah Palembang Tahun 2022

No	Uraian	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	% Per tahun
1	BSB Syariah (PNBP)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	BSB Syariah (OPS)	-	0.168%	0.138%	0.221%	0.230%	0.216%	0.156%	0.456%	0.099%	0.136%	0.151%	0.209%	2.188%

Berdasarkan tabel diatas rata-rata bagi hasil BSB Syariah dengan UIN Raden Fatah Palembang adalah sebesar 2,188. Hal ini menunjukkan bahwa bagi hasil kurang baik. Rata-rata bagi hasil dilihat dari jumlah bagi hasil dibagi saldo akhir per bulan. Jika berdasarkan arahan dari Kementerian Agama pada tanggal 24 Desember 2022 di Jakarta dan standar Kementerian Keuangan secara nasional minimal bagi hasil yang seharusnya sebesar 4%, sedangkan bagi hasil yang diterima oleh UIN Raden Fatah Palembang hanya sebesar 2,18% sehingga masih terdapat potensi selisih bagi hasil sebesar 1,82%.

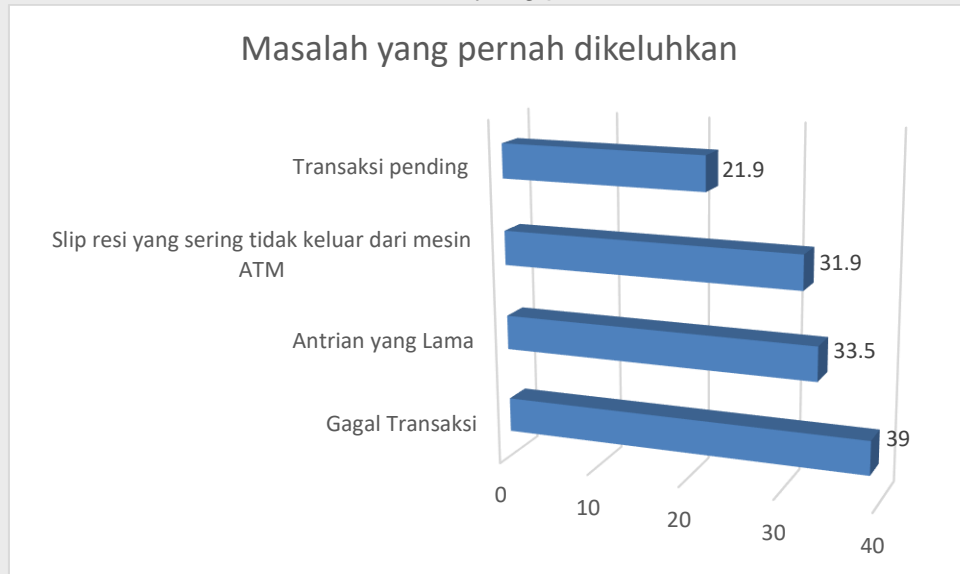


2. Kepuasan Nasabah

Hasil kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah dengan nilai 70,17% yang menunjukkan kinerja cukup. Terdapat sebanyak 251 responden yang telah mengisi kuesioner, dengan responden laki-laki sebanyak 53,8% dan perempuan sebanyak 46,2% yang terdiri dari Dosen, pegawai dan mahasiswa. Responden sebanyak 78,1% menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Syariah lebih dari 3 tahun, 1-3 tahun sebanyak 17,5% dan responden sebanyak 4,4% menjadi nasabah kurang dari 1 tahun. Produk Bank Sumsel Babel Syariah yang digunakan nasabah yaitu tabungan sebesar 95,2%, pembiayaan sebesar 11,2%, jasa lainnya sebesar 5,6%, deposito sebesar 4,8% dan giro sebesar 2,4%.

Ada beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh nasabah. Berikut masalah yang sering dikeluhkan nasabah adalah sebagai berikut:

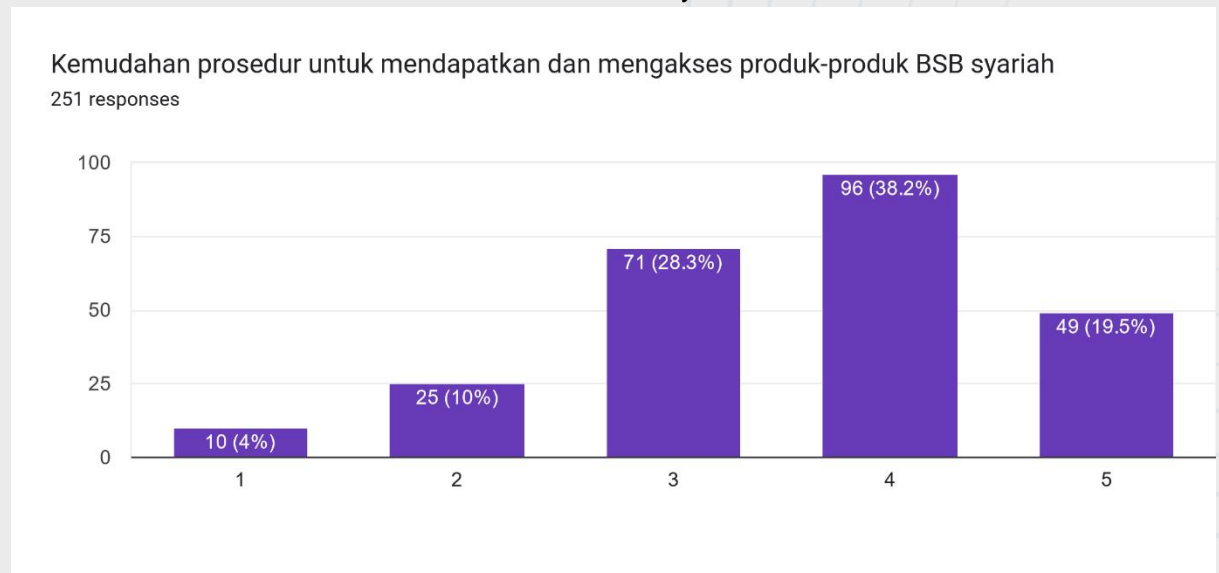
Gambar 2.2 Masalah yang pernah dikeluhkan



Dari grafik tersebut menggambarkan jika masalah yang pernah dikeluhkan oleh nasabah adalah gagal transaksi sebesar 39%, antrian yang lama sebesar 33,5%, slip resi yang sering tidak keluar dari mesin ATM sebesar 31,9%, transaksi pending sebesar 21,9%, serta masalah lainnya seperti salah debit dan *mobile banking* sering bermasalah.

Berikut hasil kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

Gambar 2.3 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 1



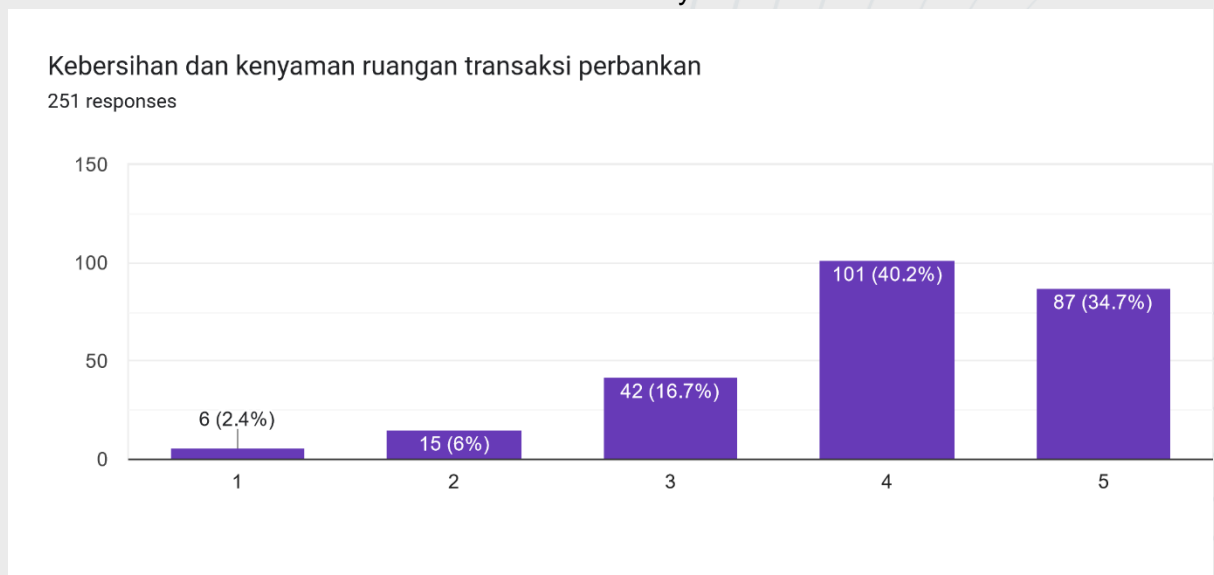
Dari gambar 2.3 menunjukkan bahwa kemudahan prosedur untuk mendapatkan dan mengakses produk-produk BSB Syariah sebanyak 96 responden atau 38,2% memilih puas, sedangkan sebanyak 71 responden atau 28,3% memilih cukup puas.

Gambar 2.4 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 2



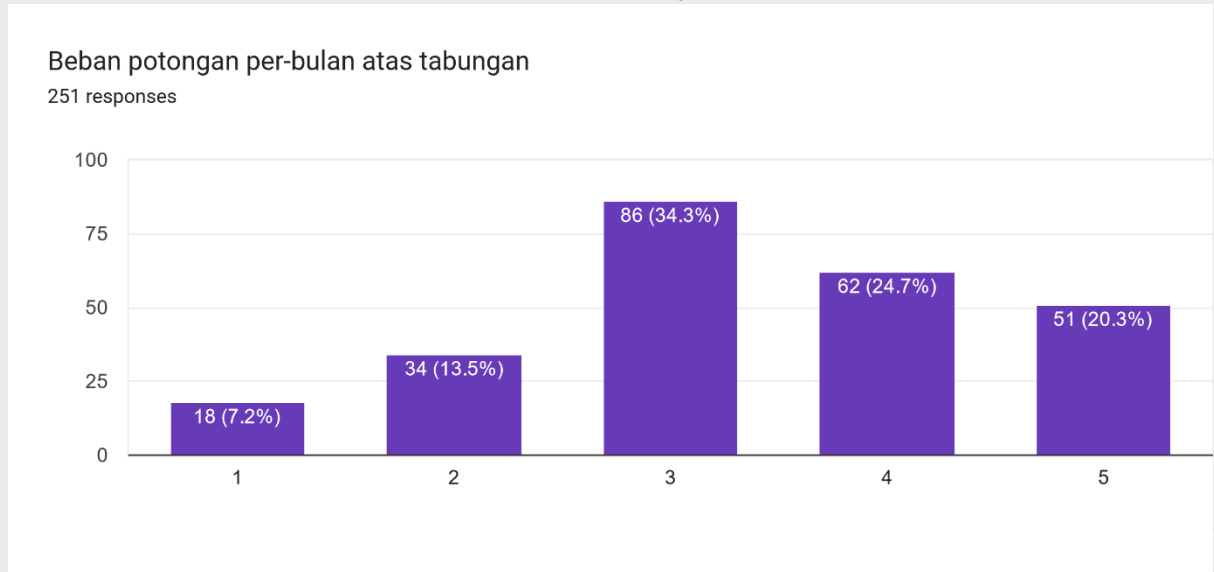
Dari gambar 2.4 menunjukkan bahwa penampilan teller, staf, karyawan bank bersih, rapi, Islami, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja sebanyak 100 responden atau 39,8% memilih puas, sedangkan sebanyak 85 responden atau 33,9% memilih sangat puas.

Gambar 2.5 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 3



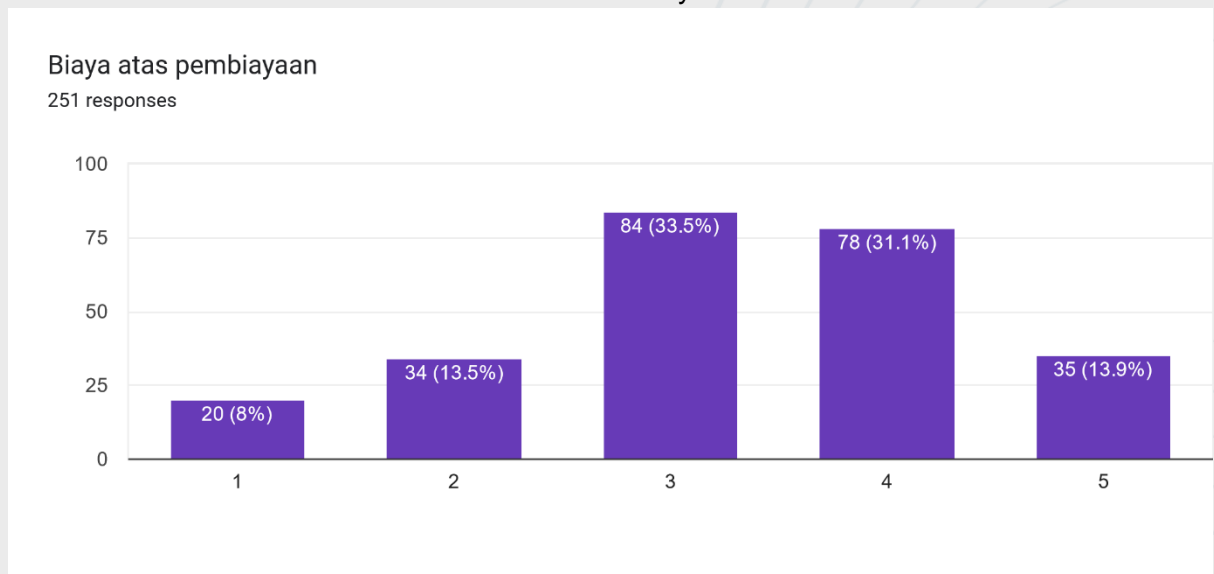
Dari gambar 2.5 menunjukkan bahwa kebersihan dan kenyamanan ruangan transaksi perbankan sebanyak 101 responden atau 40,2% memilih puas, sedangkan sebanyak 87 responden atau 34,7% memilih sangat puas.

Gambar 2.6 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 4



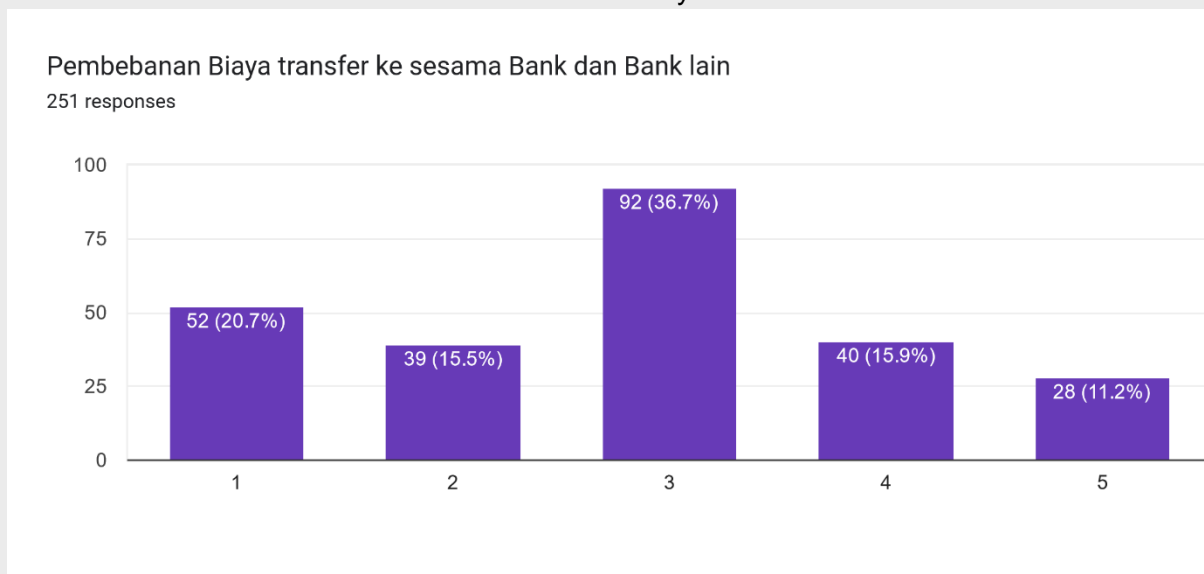
Dari gambar 2.6 menunjukkan bahwa beban potongan per bulan atas tabungan sebanyak 88 responden atau 34,3% memilih cukup puas, sedangkan sebanyak 62 responden atau 24,7% memilih puas.

Gambar 2.7 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 5



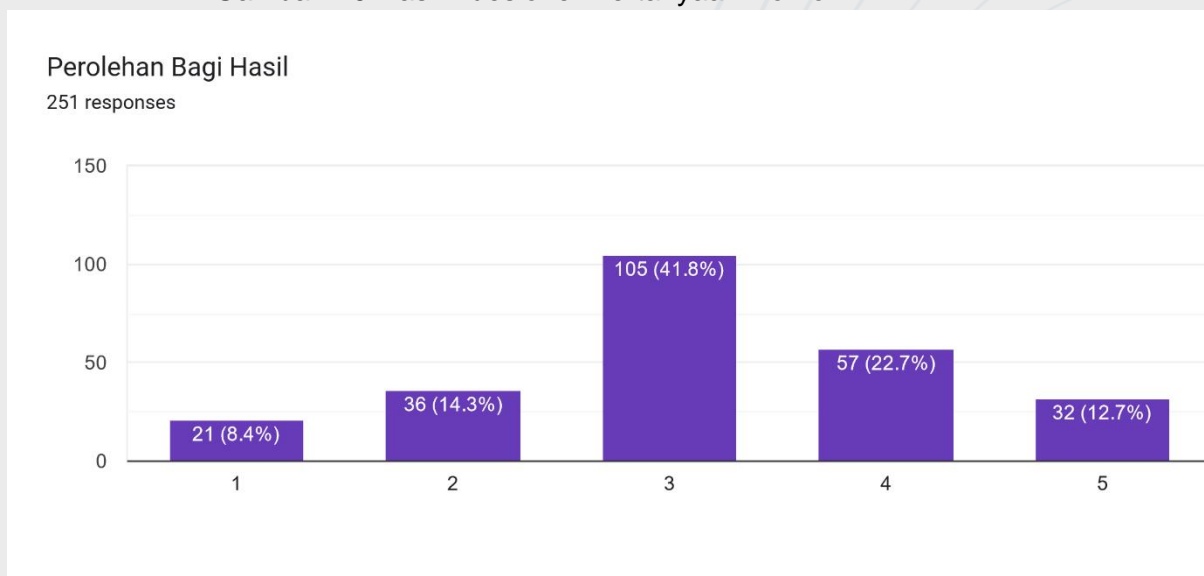
Dari gambar 2.7 menunjukkan bahwa biaya atas pembiayaan sebanyak 84 responden atau 33,5% memilih cukup puas, sedangkan sebanyak 78 responden atau 31,1% memilih puas.

Gambar 2.8 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 6



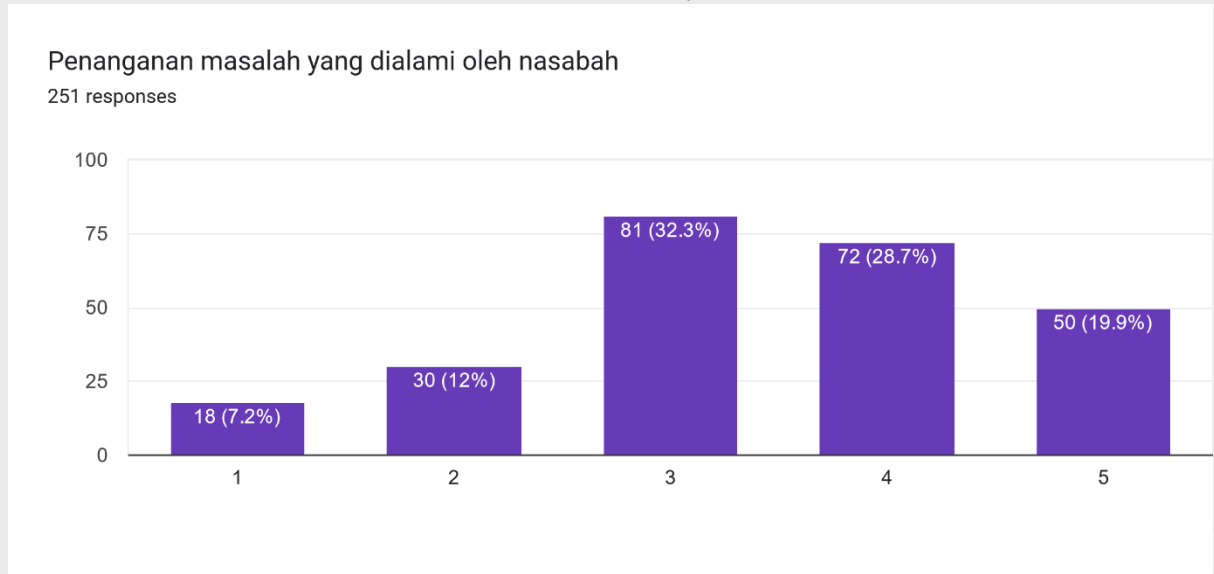
Dari gambar 2.8 menunjukkan bahwa pembebanan biaya transfer ke sesama bank dan bank lain sebanyak 92 responden atau 36,7% memilih cukup puas, sedangkan sebanyak 52 responden atau 20,7% memilih tidak puas.

Gambar 2.9 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 7



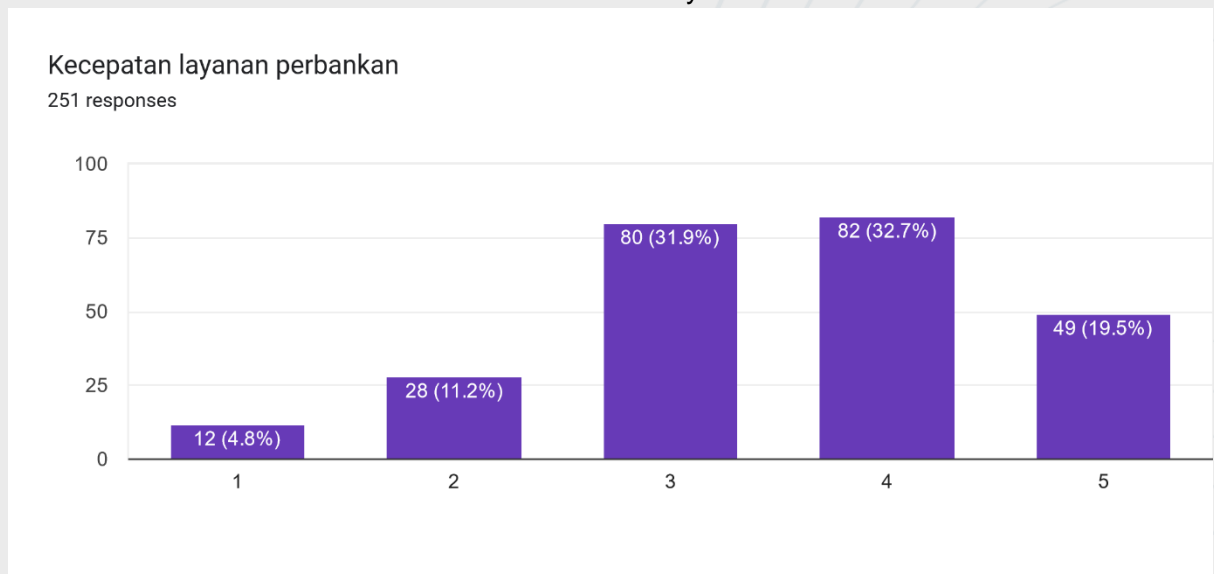
Dari gambar 2.9 menunjukkan bahwa perolehan bagi hasil sebanyak 105 responden atau 41,8% memilih cukup puas, sedangkan sebanyak 57 responden atau 22,7% memilih puas.

Gambar 2.10 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 8



Dari gambar 2.10 menunjukkan bahwa penanganan masalah yang dialami oleh nasabah sebanyak 81 responden atau 32,3% memilih cukup puas, sedangkan sebanyak 72 responden atau 28,7% memilih puas.

Gambar 2.11 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 9



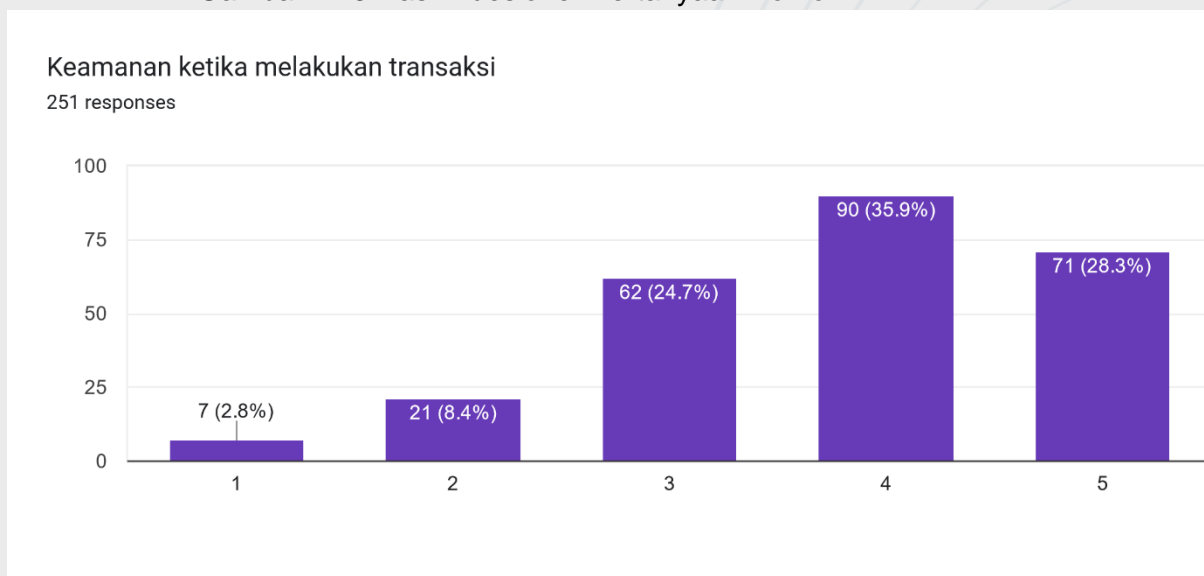
Dari gambar 2.11 menunjukkan bahwa kecepatan layanan perbankan sebanyak 82 responden atau 32,7% memilih puas, sedangkan sebanyak 80 responden atau 31,9% memilih cukup puas.

Gambar 2.12 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 10



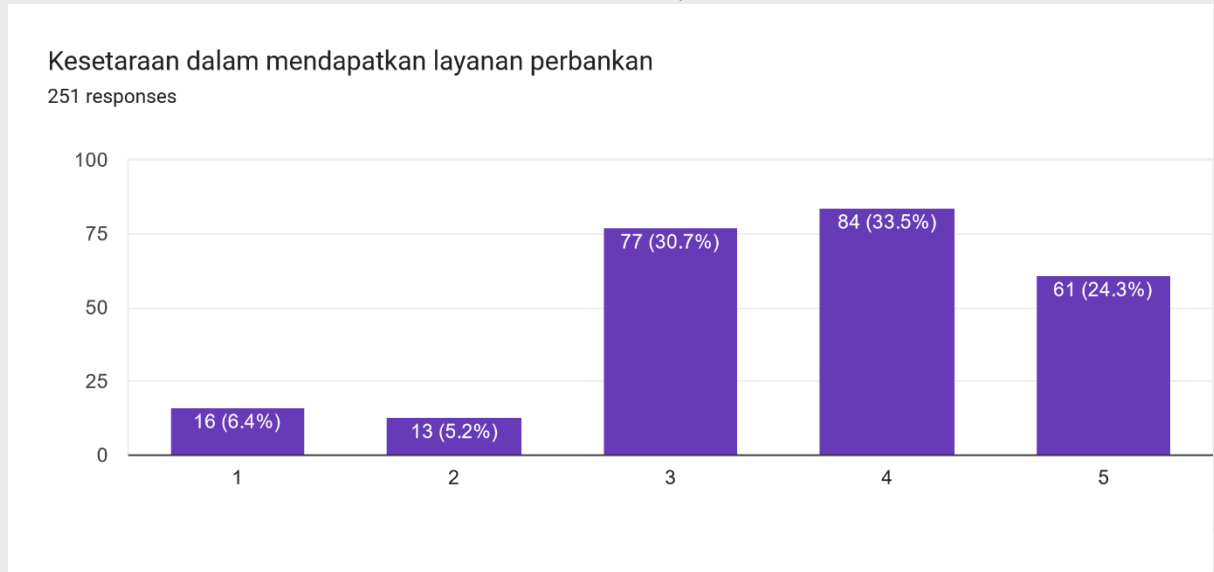
Dari gambar 2.12 menunjukkan bahwa penyelesaian pelayanan perbankan tepat waktu sebanyak 82 responden atau 32,7% memilih puas, sedangkan sebanyak 81 responden atau 32,3% memilih cukup puas.

Gambar 2.13 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 11



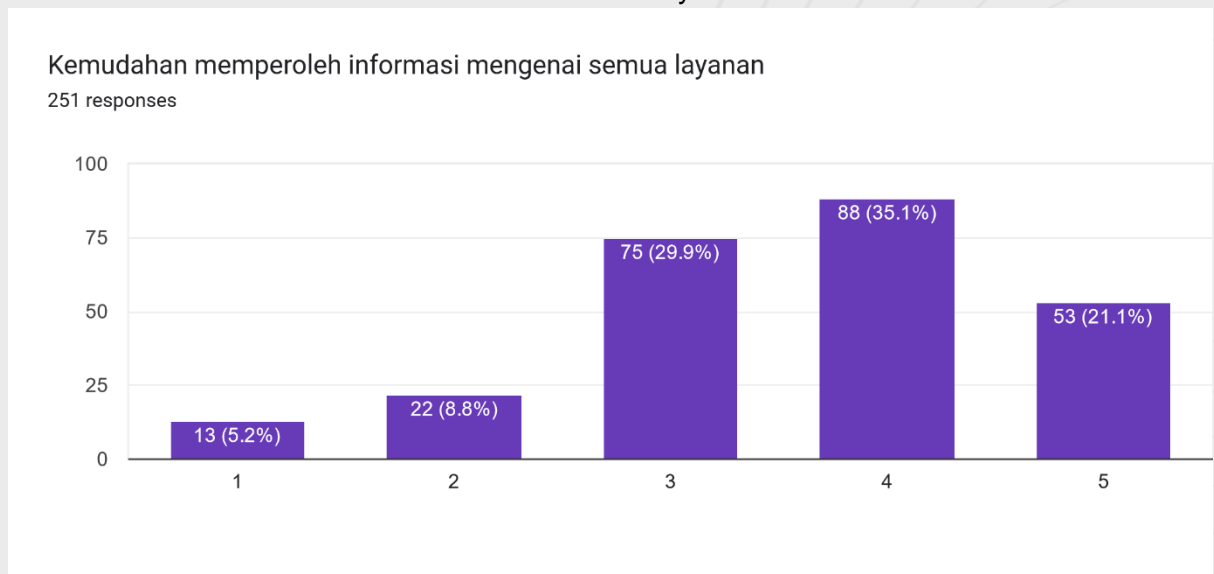
Dari gambar 2.13 menunjukkan bahwa keamanan Ketika melakukan transaksi sebanyak 90 responden atau 35,9% memilih puas, sedangkan sebanyak 71 responden atau 28,3% memilih sangat puas.

Gambar 2.14 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 12



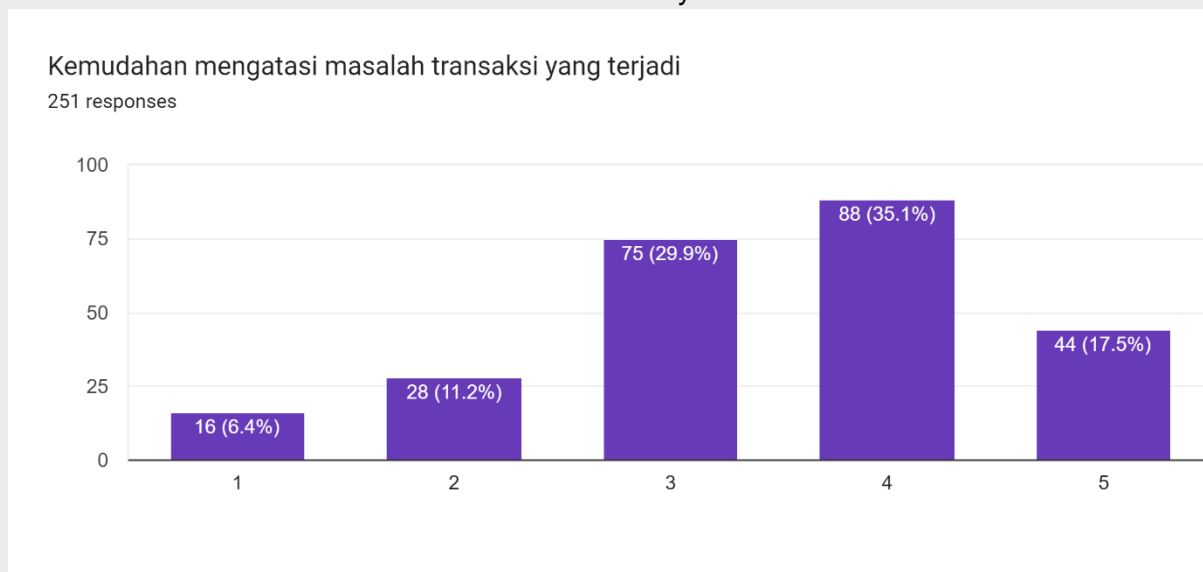
Dari gambar 2.14 menunjukkan bahwa kesetaraan dalam mendapatkan layanan perbankan sebanyak 84 responden atau 33,5% memilih puas, sedangkan 77 responden atau 30,7% memilih cukup puas.

Gambar 2.15 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 13



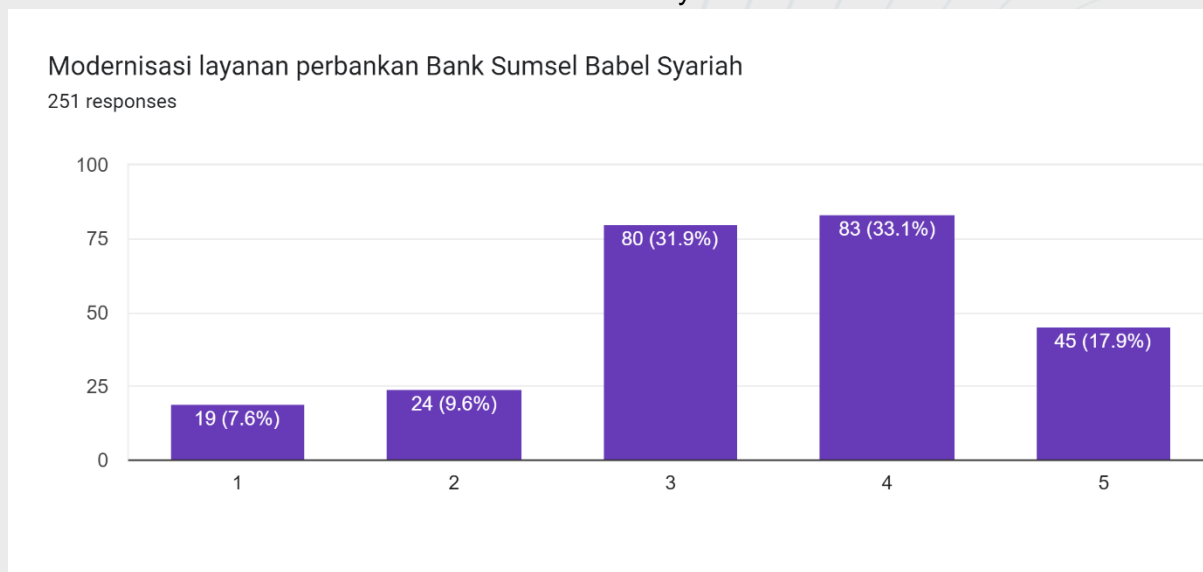
Dari gambar 2.15 menunjukkan bahwa kemudahan memperoleh informasi mengenai semua layanan sebanyak 88 responden atau 35,1% memilih puas, sedangkan 75 responden atau 29,9% memilih cukup puas.

Gambar 2.16 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 14



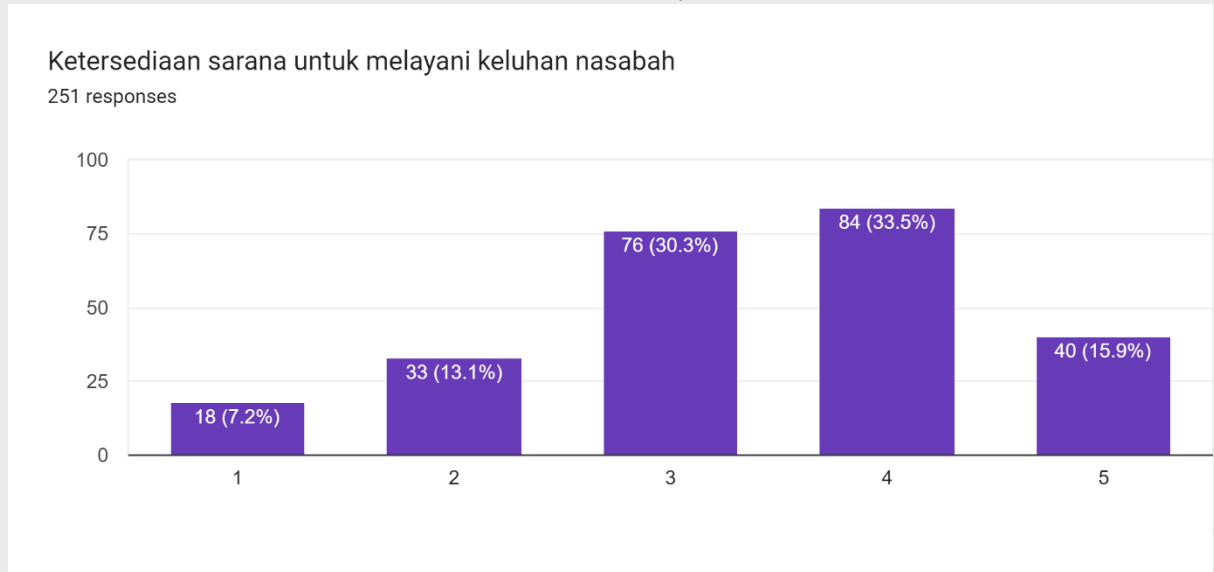
Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kemudahan mengatasi masalah transaksi yang terjadi di BSB Syariah sebanyak 88 responden atau 35,1% memilih puas, sedangkan sebanyak 75 responden atau 29,9% memilih cukup puas.

Gambar 2.17 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 15



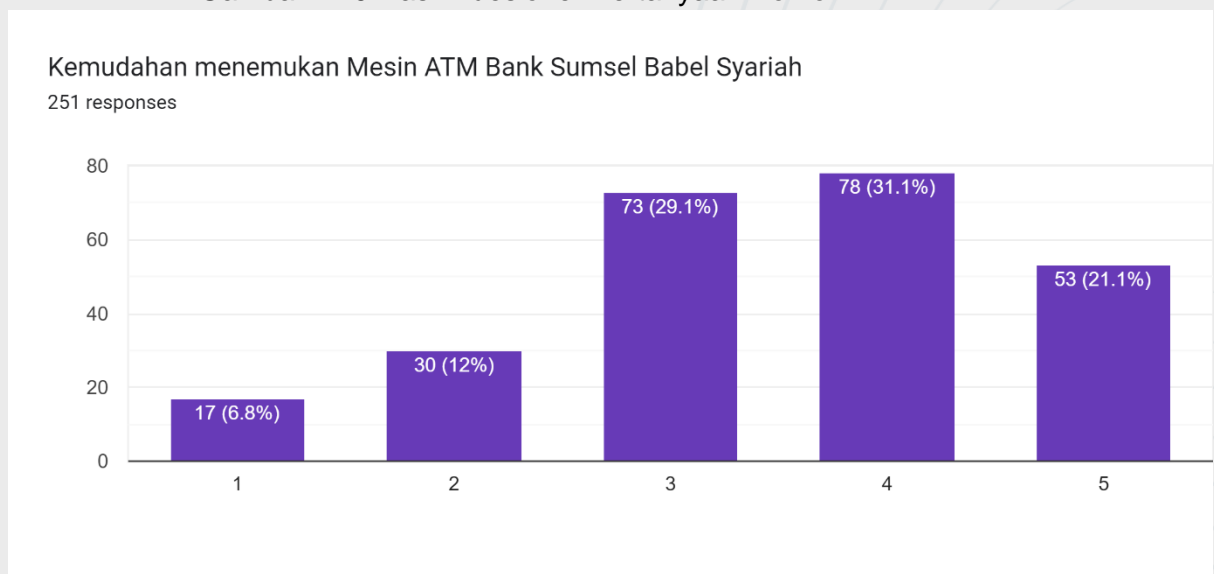
Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah atas modernisasi layanan perbankan BSB Syariah sebanyak 83 responden atau 33,1% memilih puas, sedangkan sebanyak 80 responden atau 31,9% memilih cukup puas.

Gambar 2.18 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 16



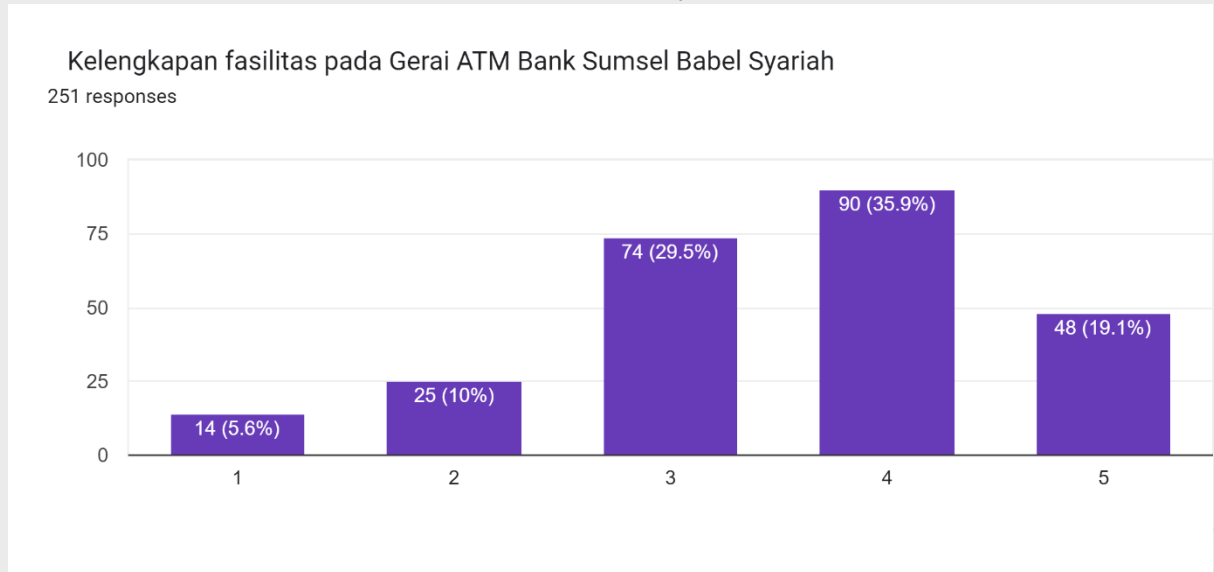
Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah atas ketersediaan sarana untuk melayani keluhan nasabah BSB Syariah yaitu sebanyak 84 responden atau 33,5% memilih puas, sedangkan sebanyak 76 responden atau 30,3% memilih cukup puas.

Gambar 2.19 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 17



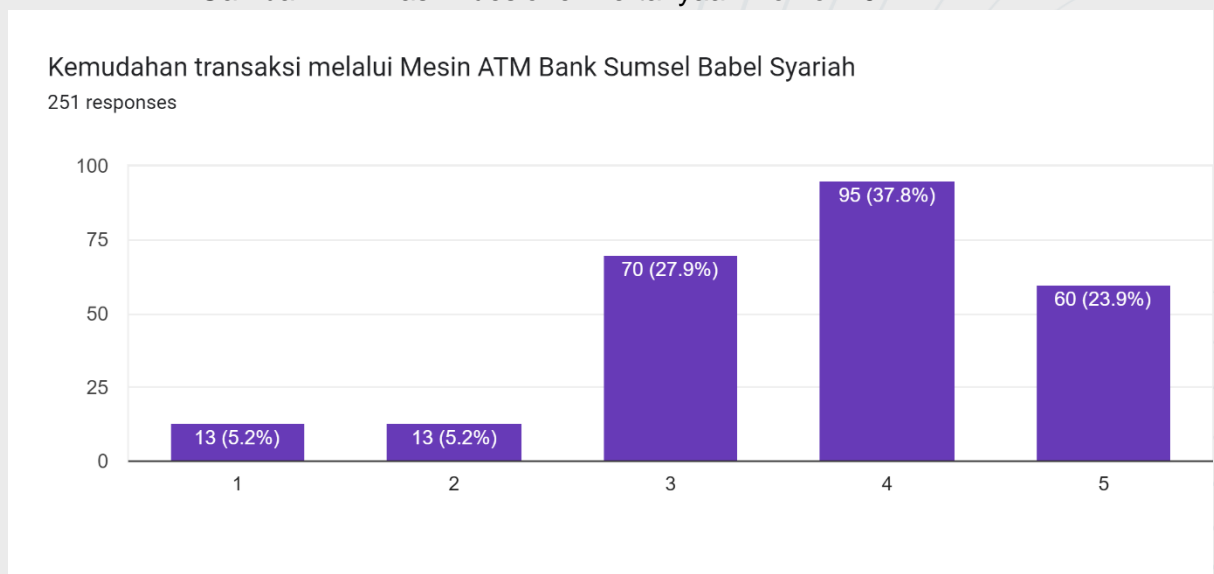
Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah atas ketersediaan sarana untuk melayani keluhan nasabah BSB Syariah yaitu sebanyak 78 responden atau 31,1% memilih puas, sedangkan sebanyak 73 responden atau 29,1% memilih cukup puas.

Gambar 2.20 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 18



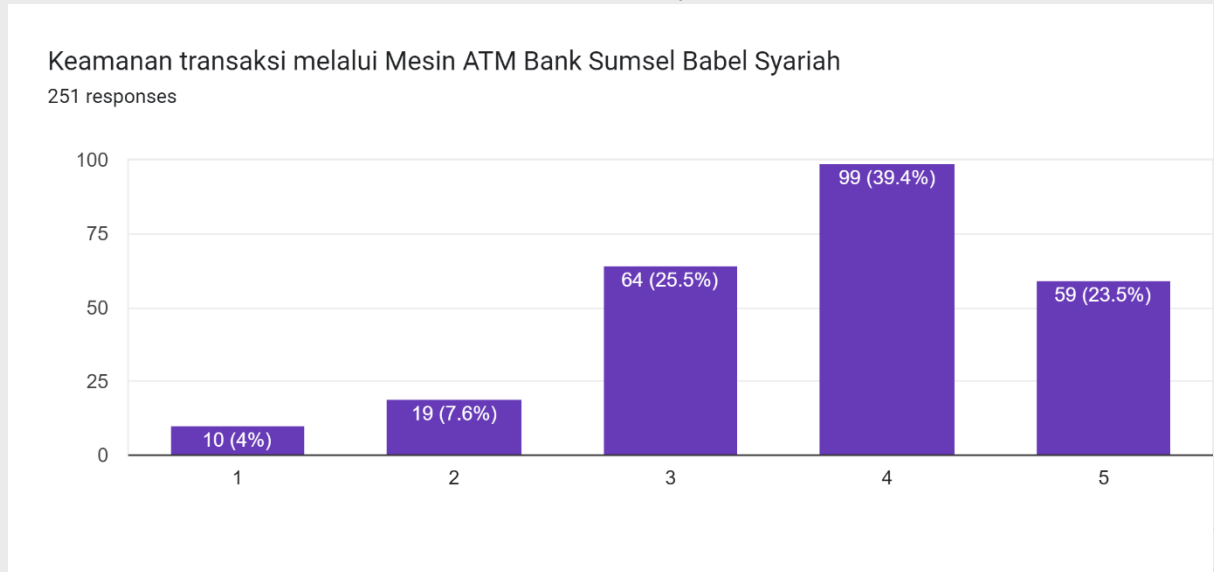
Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah atas kelengkapan fasilitas pada Gerai ATM BSB Syariah yaitu sebanyak 90 responden atau 35,9% memilih puas, sedangkan sebanyak 74 responden atau 29,5% memilih cukup puas.

Gambar 2.21 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 19



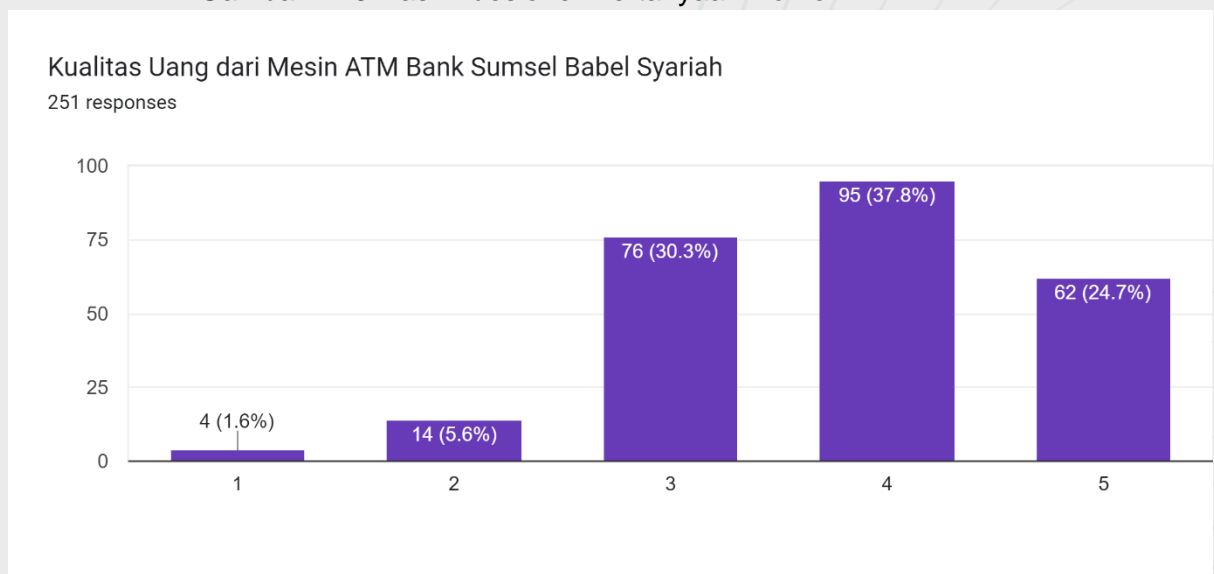
Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah atas ketersediaan sarana untuk melayani keluhan nasabah BSB Syariah yaitu sebanyak 95 responden atau 37,8% memilih puas, sedangkan sebanyak 70 responden atau 27,9% cukup puas.

Gambar 2.22 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 20



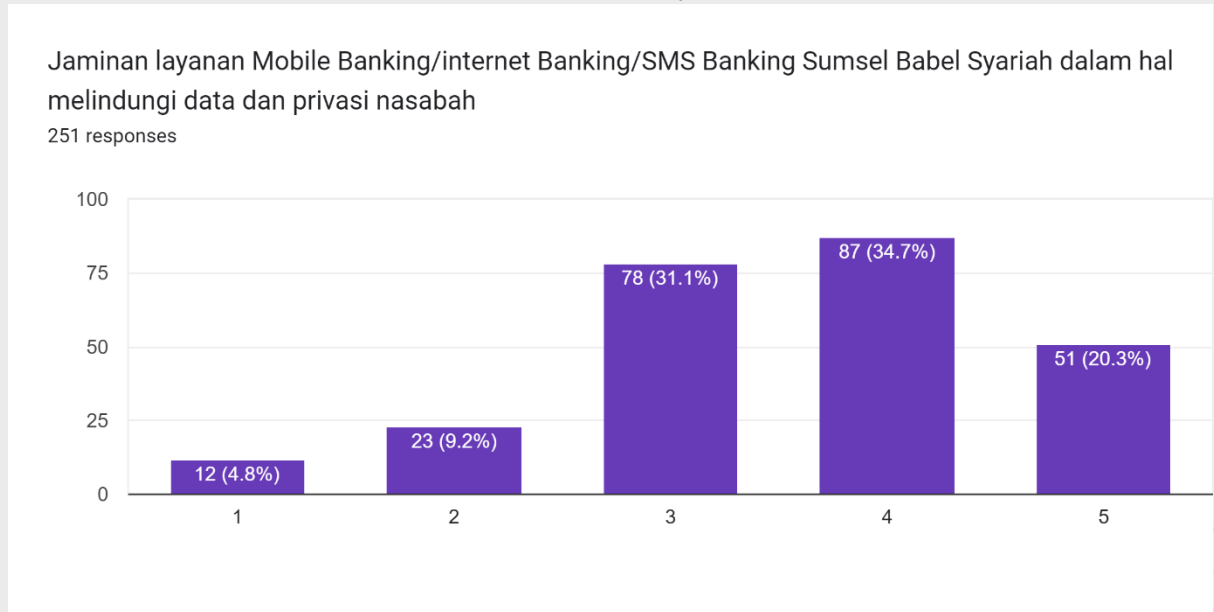
Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah atas keamanan transaksi melalui mesin ATM BSB Syariah yaitu sebanyak 99 responden atau 39,4% memilih puas, sedangkan sebanyak 64 responden atau 25,5% memilih cukup puas.

Gambar 2.23 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 21



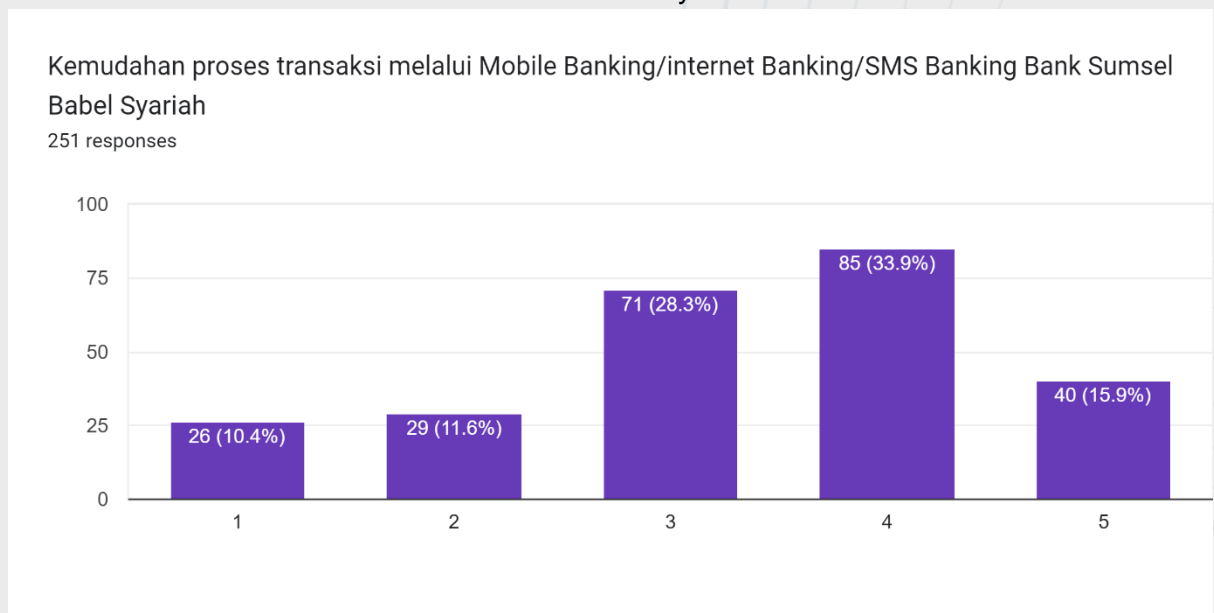
Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah atas kualitas uang dari mesin ATM Bank Sumsel Babel Syariah yaitu sebanyak 95 responden atau 37,8% memilih puas, sedangkan sebanyak 76 responden atau 30,3% memilih cukup puas.

Gambar 2.24 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 22



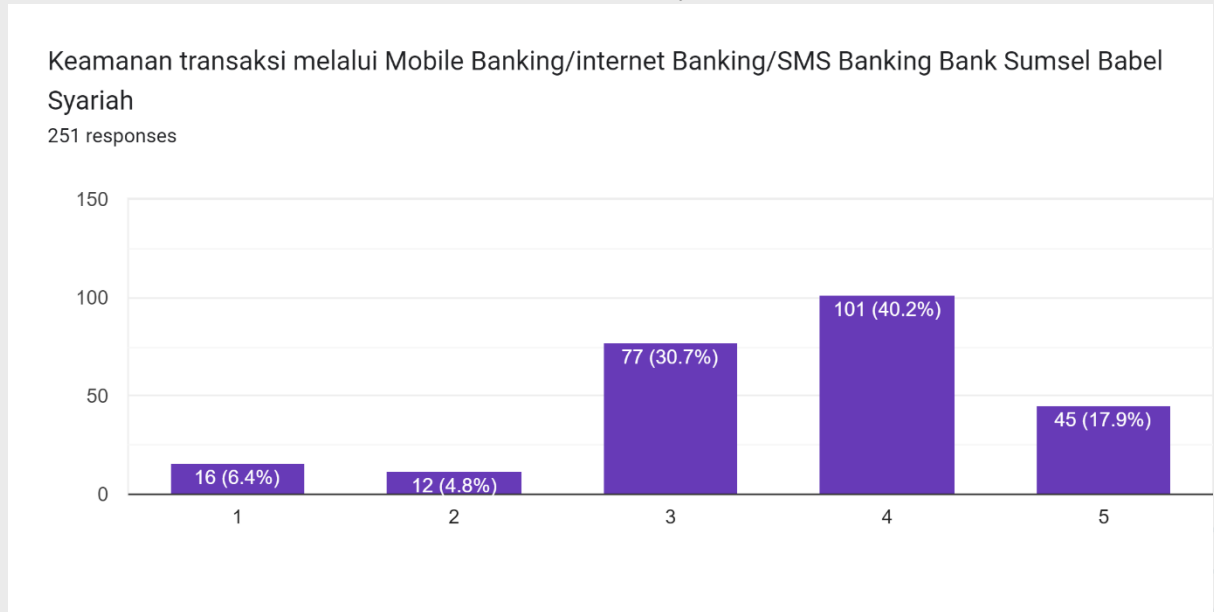
Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah atas Jaminan layanan Mobile Banking/internet Banking/SMS Banking Sumsel Babel Syariah dalam hal melindungi data dan privasi nasabah yaitu sebanyak 87 responden atau 34,7% memilih puas, sedangkan sebanyak 78 responden atau 31,1% memilih cukup puas.

Gambar 2.25 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 23



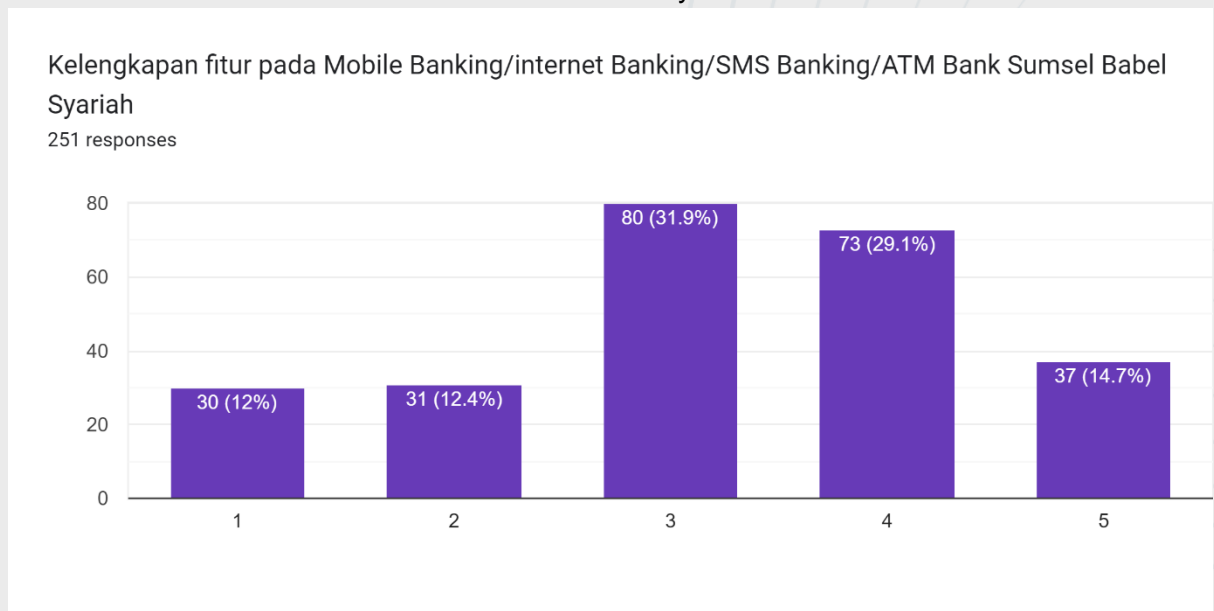
Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah atas Kemudahan proses transaksi melalui Mobile Banking/internet Banking/SMS Banking Bank Sumsel Babel Syariah yaitu sebanyak 85 responden atau 33,9% memilih puas, sedangkan sebanyak 71 responden atau 28,3% memilih cukup puas.

Gambar 2.26 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 24



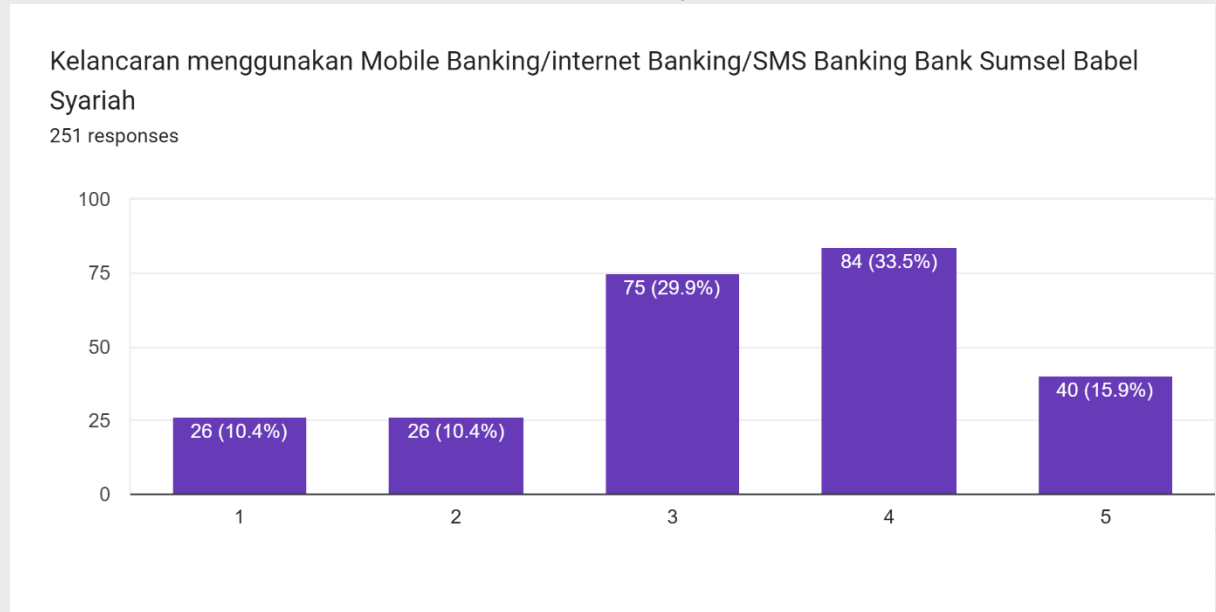
Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah atas keamanan transaksi melalui Mobile Banking/internet Banking/SMS Banking Bank Sumsel Babel Syariah yaitu sebanyak 101 responden atau 40,2% memilih puas, sedangkan sebanyak 77 responden atau 30,7% memilih cukup puas.

Gambar 2.27 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 25



Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah atas kelengkapan fitur pada Mobile Banking/internet Banking/SMS Banking/ATM Bank Sumsel Babel Syariah yaitu sebanyak 80 responden atau 31,9% memilih cukup puas, sedangkan sebanyak 73 responden atau 29,1% memilih puas.

Gambar 2.28 Hasil Kuesioner Pertanyaan Nomor 26



Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah atas kelancaran menggunakan *Mobile Banking/internet Banking/SMS Banking* Bank Sumsel Babel Syariah yaitu sebanyak 84 responden atau 33,5% memilih cukup puas, sedangkan sebanyak 75 responden atau 29,9% memilih puas.

Berdasarkan hasil kuesioner di atas menjelaskan bahwa hasil kepuasan nasabah UIN Raden Fatah Palembang yang bersumber dari hasil kuesioner yang telah dibagikan ke responden mendapatkan capaian sebesar 70,17%. Hal ini menunjukkan bahwa hasil kepuasan nasabah berkinerja cukup.

3. Teknologi Informasi

Saat ini persaingan antar bank di era industri 4.0 semakin ketat, adanya isu tentang keamanan data dan dana nasabah, kenyamanan dan kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan perbankan serta kemudahan bertransaksi menuntut perbankan melakukan perubahan atau transformasi pelayanan perbankan berbasis Teknologi Informasi (TI).

Layanan perbankan yang berbasis teknologi informasi dalam mengolah segala bentuk data dan informasinya telah memberikan keuntungan bagi lembaga-lembaga keuangan. Dari sudut lembaga keuangan, teknologi informasi tersebut telah diakui sebagai salah satu cara untuk menurunkan biaya operasional jaringan kerja cabang, maupun untuk meningkatkan efisiensi dan keefektifan kerja, sehingga memberikan manfaat dari peningkatan kemudahan (*convenience*) dalam banyak hal terutama untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, khususnya civitas UIN Raden Fatah Palembang dan masyarakat luas pada umumnya.

Untuk mendapatkan data dan informasi apakah Bank Sumsel Babel Syariah telah mengimplementasikan layanan berbasis Teknologi Informasi secara maksimal dan mempunyai inovasi baik yang sedang berjalan atau yang akan dikembangkan serta apakah layanan perbankan berbasis teknologi informasi saat sudah memberikan jaminan keamanan data dan dana nasabah atau telah



menggunakan *security system* yang baik, maka dilakukan wawancara dan observasi secara langsung ke manajemen Bank Sumsel Babel.

Adapun pihak manajemen yang diwawancarai adalah:

1. Tian Keduampun Yamin : Pimcab Syariah Palembang
2. Elianora : Pimcapem Syariah UIN RF Palembang
3. Sri Rizki Astrinny Putri : Penyelia Layanan
4. Suharmoko : Pengembangan Teknologi dan Informasi
5. Aldy : Senior *Software Engineering*
6. Joko Guntur : Pengelola Treasuri

Berikut pertanyaan Wawancara dan Observasi terstruktur secara langsung dan skor hasil analisis jawaban dan penjelasan yang disampaikan oleh manajemen bank Sumsel Babel Syariah:

Tabel 2.4. Hasil Skor Wawancara dan Observasi

No	Pertanyaan	Skor
1	Apakah ada peraturan pemerintah atau bank BI atau OJK yang mengatur mengenai penggunaan layanan berbasis TI?	1
2	Apa saja layanan perbankan berbasis TI yang sudah dikembangkan oleh BSB Syaria'h dan digunakan oleh nasabah saat ini?	1
3	Apakah layanan Berbasis TI berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah?	1
4	Bagaimana pengaruh layanan berbasis TI tersebut terhadap kualitas layanan perbankan?	1
5	Apakah BSB Syariah sudah memiliki pegawai professional di bidang TI?	1
6	Masalah-masalah seperti apakah yang sering muncul saat proses pengembangan layanan berbasis TI?	0
7	Apakah BSB Syariah memiliki sistem pengukuran kinerja untuk mengukur kinerja layanan berbasis TI?	1
8	Apakah semua sistem TI yang di BSB Syariah semua nya dikelola secara mandiri oleh BSB Syariah dengan infrastuktur dan sistem informasi TI yang terupdate atau teknologi kekinian?	1
9	Apa keunggulan layanan perbankan berbasis TI yang dimiliki oleh BSB Syariah dibandingkan dengan bank lain?	0
10	Masalah seperti apa yang sering dikeluhkan oleh para nasabah mengenai layanan perbankan berbasis TI pada BSB Syariah dan apakah BSB Syariah memiliki prosedur baku untuk mengatasi keluhan nasabah tersebut?	0
11	Bagaimana BSB Syariah dapat menjamin keamanan data dan dana nasabah dalam penggunaan layanan berbasis TI?	0
12	Apa ancaman dan kelemahan yang dihadapi layanan berbasis TI saat ini di BSB Syariah?	1
13	Bagaimana cara BSB Syariah menghadapi ancaman dan mengatasi kelemahan tersebut?	1
14	Apakah manajemen BSB Syariah sudah melakukan tindakan mitigasi kejahatan <i>cyber crime</i> ?	1
JUMLAH		10
PERSENTASE		71.43%



Berdasarkan hasil skor wawancara dan observasi menunjukkan hasil skor sebesar 10 atau 71,43%. Hal ini menunjukkan bahwa dari teknologi informasi berkinerja baik.

4. Tingkat Kesehatan Bank

Menurut laporan penilaian tingkat Kesehatan bank atau *Risk Based Bank Rating* telah mendapatkan Peringkat Komposit 2 atau Sehat. Peringkat Komposit 2 (PK-2), mencerminkan kondisi bank yang secara umum sehat sehingga dinilai mampu menghadapi pengaruh negatif yang signifikan dari perubahan kondisi bisnis dan faktor eksternal lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Kesehatan bank baik. Kondisi Kesehatan Unit Usaha Syariah secara umum sehat, hal ini tercermin dari profil risiko yang memiliki potensi kerugian yang tergolong rendah selama periode waktu tertentu dimasa datang dan kualitas penerapan manajemen risiko memadai. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa risiko sudah memiliki kualitas baik seperti risiko pasar, risiko likuiditas, risiko hukum, risiko stratejik, risiko kepatuhan, risiko reputasi, risiko imbal hasil dan risiko investasi, sedangkan risiko pembiayaan dan risiko operasional masih berada pada kualitas kurang baik.



BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi yang sudah disampaikan sebelumnya dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Bagi hasil yang diterima oleh UIN Raden Fatah Palembang sesuai dengan data keuangan tahun 2022 adalah sebesar 2,18 atau 54,7%. Hal ini menunjukkan bahwa bagi hasil kurang baik.
2. Hasil kepuasan nasabah UIN Raden Fatah Palembang yang bersumber dari hasil kuesioner yang telah dibagikan ke responden mendapatkan capaian sebesar 70,17%. Hal ini menunjukkan bahwa hasil kepuasan nasabah berkinerja cukup.
3. Hasil wawancara dan observasi Teknologi informasi mendapatkan capaian 71,43%. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi pada Bank Sumsel Babel Syariah berkinerja baik.
4. Tingkat Kesehatan bank sesuai laporan penilaian tingkat Kesehatan bank atau *Risk Based Bank Rating* telah mendapatkan Peringkat Komposit 2 atau Sehat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Kesehatan bank baik.
5. Secara keseluruhan hasil evaluasi kerjasama dan bisnis dan layanan perbankan bank Sumsel Babel Syariah adalah berkinerja cukup dengan nilai 64,92.

B. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil evaluasi Kerjasama Bank Sumsel Babel Syariah, rekomendasi sebagai berikut:

1. Meningkatkan persentase bagi hasil minimal sebesar 4% untuk Kerjasama di tahun-tahun berikutnya.
2. Meningkatkan layanan kepuasan terhadap nasabah sebagai berikut:
 - a. Meninjau Kembali beban potongan per bulan atas tabungan.
 - b. Meninjau Kembali biaya atas pembiayaan.
 - c. Meninjau Kembali pembebanan biaya transfer ke sesama bank dan bank lain.
 - d. Meninjau kembali perolehan bagi hasil.
 - e. Meningkatkan kecepatan penanganan masalah yang dialami oleh nasabah civitas akademika UIN Raden Fatah Palembang.
 - f. meningkatkan fitur pada mobile *banking/internet banking/SMS Banking/ ATM* Bank Sumsel Babel Syariah.
3. Meningkatkan teknologi informasi sebagai berikut:
 - a. Mengantisipasi masalah-masalah yang sering muncul saat proses pengembangan layanan berbasis TI.
 - b. Meningkatkan keunggulan layanan perbankan berbasis TI yang dimiliki oleh BSB Syariah dibandingkan dengan bank lain.
 - c. Mengantisipasi masalah-masalah yang sering dikeluhkan oleh nasabah civitas akademika UIN Raden Fatah Palembang.



- d. Menjamin dan memaksimalkan keamanan data dan dana nasabah civitas akademika UIN Raden Fatah Palembang dalam penggunaan layanan berbasis TI.





LAMPIRAN

Masalah yang Dikeluhkan





Kegiatan Wawancara Ke Bank Sumsel Babel di Jakabaring

