IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO PADA PRODUK EDC KB BANK SYARIAH DI YOGYAKARTA

Disusun oleh

DELIA SALSABILA PUTRI

20213055

PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **"Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk EDC KB Bank Syariah Di Yogyakarta"** yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 30 Juli 2024



Delia Salsbila Putri

20213055

ii

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "Upaya Meningkatkan Minat Merchant Dalam Menggunakan Mesin EDC Bank KB Bukopin Syariah Di Yogyakarta" disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian skripsi.

Yogyakarta,
Pembimbing

Annisa Rahima, SE., M.Ec. Dev.
182131302

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu S.E., M.M
052130103

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "**Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk EDC KB Bank Syariah Di Yogyakarta**" telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal 30 Juli 2024.

Tim Penguji,

Penguji I.

Annisa Rahima, SE., M.Ec.Dev.
NIK: 182131302

Penguji II.

Rizqi Adhyka Kusumawati S.E., M.B.A
NIK: 152131301

Mengesahkan,
Ketua Program Studi

Dr. Phil. Nanik Sri Rahayu S.E., M.M
NIK: 052130103

iv

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, penulis persembahkan skripri ini kepada:

ORANG TUA

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orang tua yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga penulis bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat serta doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan untuk penulis.

SAHABAT

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Isnaeni Khosyati, Nur Rohmah, Yuliza Dwi Lestari, Azharra'fah Budifaisa, Yunan Dwi Prasetyo selaku sahabat serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi, semangat dan dukungan dalam momen-momen sulit selama penulis mengerjakan skripsi.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga proses penulisan laporan skripsi ini dapat terselesaikan dan berjalan dengan lancar. Laporan skripsi ini diangkat dengan judul "Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk EDC KB Bank Syariah Di Yogyakarta".

Pembuatan laporan skripsi ini merupakan syarat penting untuk memenuhi persyaratan kelulusan guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Analisis Keuangan dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Segala syukur kuucapkan kepada-Mu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Mereka yang selalu memberi semangat, doa dan dukungan, sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam penulisan laporan skripsi ini, terlihat jelas bahwa proses dan persiapannya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pemangku kepentingan. Untuk itu, saya ingin mengucapkan terima kasih, antara lain kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan pembelajaran dalam setiap proses yang telah saya lalui.
2. Kedua orang tua yang sangat berjasa dalam mengantarkan saya menyelesaikan studi di Universitas Islam Indonesia, serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
3. Ibu Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu S.E., M.M. selaku kepala Program Studi Analisis Keuangan Sarjana Terapan Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Aidha Trisanty S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
5. Ibu Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev. yang telah menjadi Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan laporan skripsi ini.
6. Seluruh mahasiswa Prodi Analisis Keuangan angkatan 2020 yang telah berperan memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran selama di bangku perkuliahan.

7. Sahabat dan semua pihak yang terus memberikan segala hal baik dan memberikan semangat, motivasi disetiap waktu.
8. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Pada laporan ini sangat dimungkinkan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Maka dari itu, saya berharap adanya kritik, saran, serta evaluasi dari berbagai pihak guna pengembangan laporan skripsi ini. Saya berharap semoga laporan ini dapat menambah wawasan serta bermanfaat bagi pembaca. Aamiin Yaa Robbal Alamin.

Yogyakarta, 30 Juli 2024



Delia Salsabila Putri

Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk EDC KB Bank Syariah Di Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengamatan penulis dengan melihat fenomena dimasyarakat yang tidak mengetahui kegunaan mesin EDC secara keseluruhan. Selama ini masyarakat masih menggunakan transaksi pembayaran secara tunai karena dapat mengurangi risiko yang tidak diinginkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi risiko-risiko yang terdapat pada KB Bank Syariah KC Yogyakarta terkait produk mesin EDC dan meningkatkan upaya yang dilakukan Bank KB Syariah dalam rangka memitigasi risiko dan meningkatkan minat *merchant*. Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis data dan menggunakan model interaktif. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari proses wawancara penulis, menghasilkan temuan bahwa terdapat beberapa risiko yang muncul pada bank dalam penjualan mesin EDC salah satunya yaitu kemajuan teknologi yang mampu menggatikan peran mesin EDC dengan e-wallet dan QR code, serta upaya yang dilakukan adalah memberikan pelayanan yang baik dan menjaga kepercayaan nasabah. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa risiko yang timbul dari penjualan mesin EDC dapat mempengaruhi keuntungan bank.

Kata Kunci:, Mesin *Electronic Data Capture* (EDC) KB Bank Syariah, Upaya Peningkatan Minat Nasabah, Risk Management

Implementation of Risk Management in EDC KB Bank Syariah Products in Yogyakarta

Abstract

This research is based on the author's observation that sees a phenomenon in the community that does not know the use of EDC machines as a whole. So far, people are still using cash payment transactions because it can reduce unwanted risks. This research aims to identify the risks contained in KB Bank Syariah KC Yogyakarta related to EDC machine products and increase the efforts made by Bank KB Syariah in order to mitigate risks and increase merchant interest. In this research, the approach taken is a qualitative descriptive approach with data analysis methods and using an interactive model. The type of research carried out is field research. Based on the results of data obtained from the author's interview process, it was found that there are several risks that arise for banks in selling EDC machines, one of which is technological advances that are able to replace the role of EDC machines with e-wallets and QR codes, and the efforts made are to provide services. good and maintain customer trust. From this research it is concluded that the risks arising from the sale of EDC machines can affect bank profits.

Keywords: Electronic Data Capture (EDC) Machine, KB Bank Syariah, Efforts to Increase Customers Interset, Risk Management

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **Error! Bookmark not defined.**
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN ..... **Error! Bookmark not defined.**
HALAMAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK viii
DAFTAR ISI x
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Tujuan Penelitian 2
1.4 Manfaat 3
BAB II KAJIAN PUSTAKA 4
2.1 Kajian Teori 4
2.1.1 Pengertian Bank Syariah 4
2.1.2 Mesin Electronic Data Capture (EDC) 5
2.1.3 Kepercayaan Nasabah 7
2.1.4 Kualitas Pelayanan 7
2.1.5 Minat Nasabah 8
2.1.6 Manajemen Risiko 9
BAB III METODE PENELITIAN 15
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian 15
3.2 Desain Penelitian 15
3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian 16
3.4 Teknik Pengumpulan Data 17
3.5 Teknik Keabsahan Data 18
3.6 Analisis Data 19
3.6.1 Reduksi Data (Data Reduction) 19
3.6.2 Sajian Data (Data Display) 19
3.6.3 Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing) 20

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 21
4.1 Deskripsi Objek Penelitian 21
4.1.1 Sejarah Pendirian 21
4.1.2 Visi dan Misi 22
4.1.3 Struktur Organisasi dan Tata Kelola 22
4.2 Data dan Pembahasan 24
4.2.1 Minat Nasabah 24
4.2.2 Upaya peningkatan minat nasabah 25
BAB V 28
5.1 Kesimpulan 28
5.2 Implikasi 29
5.2.1 Implikasi Teoritis 29
5.2.2 Implikasi Praktis 29
5.3 Keterbatas Penelitian 29
5.4 Rekomendasi Untuk Penelitian Berikutnya 30
DAFTAR PUSTAKA 31

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka Penelitian Terdahulu.....11

Tabel 3. 1 Daftar Sampel Wawancara 16

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Instrumen Penelitian 35
LAMPIRAN 2: Surat Keterangan Riset..... 38
LAMPIRAN 3: Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah..... 39
LAMPIRAN 4: Riwayat Hidup Penulis..... 40
LAMPIRAN 5: Dokumen Kegiatan Wawancara..... 41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tringulasi teknik pengumpulan data 18

Gambar 4.1 Struktur Organisasi dan Tata Kelola Perusahaan 22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi dengan beralih dari uang tunai ke pembayaran non tunai yang lebih efisien dan praktis. Seiring perkembangan teknologi, pengunaan alat pembayaran non tunai semakin meningkat dari tahun ke tahun. Salah satu bentuk transaksi non tunai yang populer adalah penggunaan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) (Lintangsari et al., 2018). Bank Indonesia memiliki peran penting dalam mendorong perkembangan pembayaran non tunai melalui regulasi dan infrastruktur pendukung. Dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan, pembayaran non tunai diharapkan dapat terus berkembang dan memiliki kontribusi positif bagi perekonomian (Sari & Setiawati, 2020).

Produk perbankan merupakan layanan yang disediakan oleh bank untuk memenuhi berbagai kebutuhan keuangan nasabah. Contoh produk perbankan antara lain buku tabungan, kartu ATM, dan perangkat pengambilan data elektronik (EDC). Menurut (Rachman & Prabawani, 2016) layanan perbankan saat ini semakin canggih dengan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Bank menganggap mesin EDC sebagai salah satu produk yang dapat diandalkan. KB Bank Syariah KC Yogyakarta juga yang telah memperkenalkan mesin EDC yang bisa dengan mudah mengambil uang nasabah dalam jumlah besar. Mesin EDC diharapkan dapat memudahkan nasabah pemilik kartu tunai dalam melakukan berbagai transaksi seperti berbelanja tanpa harus membawa uang tunai dalam jumlah besar. (Kurnianingsih, 2022).

Minat beli merupakan salah satu perilaku konsumen dalam mengkonsumsi suatu barang, kecenderungan responden untuk bertindak sebelum memutuskan membeli dilaksanakan *(buying process)* antara lain: kebutuhan, pengenalan, pencarian, evaluasi, dan keputusan (Fandi, 2019). Minat yaitu kecenderungan untuk memberikan suatu perhatian dan bertindak untuk melakukan suatu kegiatan yang disertai dengan perasaan senang. Pada dasarnya jika seseorang mempunyai

minat pada sesuatu, maka ia akan dapat menerima dengan baik dan bersikap positif dengan suatu obyek atau lingkungan yang menjadi obyek minatnya. Nasabah saat ini akan lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan untuk menggunakan berbagai produk yang ditawarkan oleh suatu lembaga keuangan yang akan dipilihnya sebagai tempat menginvestasikan dananya (Romdhoni, 2018).

Manajemen risiko untuk produk serta layanan perbankan syariah adalah salah satu tantangan terbesar yang dihadapi banyak bank syariah saat ini. Praktik manajemen risiko sangat penting untuk bank syariah di pasar negara berkembang. Di Indonesia perbankan syariah telah tumbuh dari 30 persen selama lima tahun terakhir. Bank syariah menunjukkan industri yang memiliki masa depan dan oleh karen itu harus dapat melipat gandakan *market share* nya (Nelly et al., 2022). Dari uraian diatas untuk mengetahui lebih jauh cara mengidentifikasi risiko-risiko yang ada di KB Bank Syariah dan meningkatkan upaya memitigasi risiko serta minat *merchant*, maka judul laporan skripsi yang ditampilkan disini adalah **"IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO PADA PRODUK EDC KB BANK SYARIAH DI YOGYAKARTA"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi latar belakang diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja risiko-risiko yang terjadi di KB Bank Syariah KC Yogyakarta terkait produk mesin EDC?
2. Bagaimana upaya KB Bank Syariah KC Yogyakarta dalam memitigasi risiko yang terjadi serta meningkatkan minat *merchant*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi risiko-risiko yang terdapat pada KB Bank Syariah KC Yogyakarta terkait produk mesin EDC.

2. Meningkatkan upaya yang dilakukan Bank KB Syariah dalam rangka memitigasi risiko dan meningkatkan minat *merchant*.

1.4 Manfaat

Manfaat yang peneliti harapkan dalam penelitian ini kedepannya adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademik

Meskipun sudah banyak kajian mengenai kepuasan nasabah, namun pada pada penelitian ini lebih berfokus pada kepuasan nasabah mengenai penggunaan mesin EDC yang merupakan bank baru di telinga masyarakat, sehingga diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan ilmu dan wawasan kepada mahasiswa sebagai masukan untuk pengembangan ilmu perbankan khususnya tentang manajemen risiko dan minat nasabah dalam menggunakan mesin EDC.

1.4.2 Manfaat Pratikal

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan banyak pengetahuan dan wawasan terhadap "Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk EDC KB Bank Syariah Di Yogyakarta". Selanjutnya, hasilnya dapat dijadikan sumber informasi dan masukan untuk penelitian yang serupa. Penelitian ini juga dapat memperluas pemahaman tentang teori manajemen risiko dan minat nasabah dalam menggunakan mesin EDC di kalangan masyarakat.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Pengertian Bank Syariah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya yang pengoperasiannya dengan sistem bagi hasil dengan tujuan meningkatkan kelangsungan hidup masyarakat. Pengertian bank syariah yaitu badan usaha yang dalam kegiatan operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip Islam atau dalam pelaksanaan bermuamalatnya menjauhi praktik-praktik yang mengandung riba. Selain itu, bank syariah juga berpedoman pada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan hadis sehingga diharapkan mampu menghindari segala sesuatu yang bertentangan dengan syariat Islam (Najib, 2017). Antonio dan Pertwataatmadja (2018) membedakan pengertian bank Islam yaitu terbagi menjadi dua bagian: bank syariah dan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Pertama, bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan berlandaskan Al-Quran dan Hadist. Sementara bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah adalah bank yang mengikuti ketentuan syariat Islam, khususnya ketentuan ketentuan mengenai tata cara bermuamalat secara syariah.

Dalam bermuamalat aktivitas operasional dialihkan dari praktik-praktik yang mengandung unsur riba dan digantikan dengan aktivitas investasi berbasis bagi hasil dan pembiayaan perdagangan. Perbankan syariah merupakan sistem ekonomi syariah yang merupakan bagian dari nilai-nilai Islam yang komprehensif dan universal. Komprehensif artinya ajaran Islam merangkum seluruh aspek kehidupan universal, baik ritual maupun sosial. Universal artinya ajaran islam dapat diterapkan kapanpun dan dimanapun, tanpa memandang ras, suku, golongan, atau agama, sesuai dengan prinsip Islam “rahmatan lil alamin” (Usanti & Shomad, 2022). Pada bank syariah, operasional dan mekanisme bisnisnya dijalankan berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama

Indonesia (MUI), dan setiap bank syariah mempunyai Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berperan mengawasi mekanisme operasional dan bisnis perbankan syariah.

Selain itu, yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional adaah pada akadnya. Pada bank konvensional semua transaksinya didasarkan pada riba, sedangkan bank syariah menggunakan akad yang didasarkan pada transaksi nyata, seperti simpanan, investasi, jual beli, bagi hasil, sewa, jasa, pinjaman, dan akad lainnya (Sholihin, 2015). Keberadaan perbankan syariah di tanah air mendapat respon yang sangat baik dari masyarakat yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Adanya bank syariah diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui pembiayaan-pembiayaan yang dikeluarkan oleh bank syariah. Dapat disimpulkan bahwa perkembangan perbankan syariah saat ini sangat cerah. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah perbankan syariah setiap tahun.

Selain itu, ketentuan yang ada pada perbankan syariah yaitu adanya sistem bagi hasil yang tidak memberatkan nasabahnya. Bank syariah memasarkan beragam produk, mulai dari tabungan hingga produk yang lain. Oleh karena itu, usaha kecil dan menengah ingin memperoleh dana agar berhasil menjalankan usahanya. Selain itu, bank syariah tidak memberikan pembiayaan untuk kegiatan haram atau spekulasi. Ada empat prinsip utama dalam menjalankan bisnis perbankan dengan sistem syariah yaitu:

1. Perbankan non riba.
2. Perdagangan halal dan non halal.
3. Kepuasana pihak-pihak yang mengadakan kontrak.
4. Pengelola keuangan yang amanah, jujur, dan bertanggung jawab.

2.1.2 Mesin Electronic Data Capture (EDC)

Beberapa alat pembayaran elektronik yang sedang melonjak masa ini adalah *mobile banking* dan uang elektronik. Menurut Smanthy dan Vipin yang dikutip oleh (Carera, 2022) mengatakan negara-negara dapat beralih dari sistem pembayaran berbasis tunai ke sistem pembayaran digital. Salah satu pembayaran digital yang sedang marak dikalangan masyarakat yaitu mesin EDC. *Electronic*

Data Capture (EDC) adalah alat transaksi khusus yang diciptakan untuk mempermudah konsumen saat melakukan transaksi pembayaran yang memiliki fungsi sebagai pemindah dana secara realtime (Dewi, 2023). Mesin EDC memiliki kegunaan sebagai sarana transaksi dan pembayaran menggunakan kartu kredit dan debit dari seluruh bank di seluruh dunia yang terafiliasi dengan *client*.

Layanan mesin EDC merupakan layanan melalui serangkaian EDC yang sudah dipasang di lokasi *merchant* dengan menggunakan kartu yang diterbitkan oleh bank. Sistem pengoperasian mesin EDC berkisar dari transaksi pembayaran nasabah hingga transaksi pembayaran kepada pihak bank. Mesin EDC umumnya paling sering ditemukan ditempat penjualan loket pembayaran di toko, *supermarket*, *mall*, hotel, dan sebagainya (Asna, 2020). Penggunaan mesin EDC berguna untuk menunjang transaksi dan kegiatan bisnis. Penggunaan mesin EDC dapat membantu para pemilik usaha mengurangi risiko, mulai dari risiko uang kertas palsu hingga kekhawatiran kehilangan uang (Singgih & Nurjanah, 2017).

Transaksi perbankan melalui mesin EDC pada awal tahun 2024 mengalami peningkatan cukup pesat. Melalui banyaknya promo yang ditawarkan oleh perbankan untuk nasabah pada moment menarik di awal tahun ini seperti imlek, *valentine* dan pemilu 2024. Setiap tahun, jumlah mesin EDC perbankan di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Berdasarkan *survei sharing vision* pada tahun 2015, dari enam bank besar di Indonesia, 48% mesin EDC dikuasai oleh Bank BUMN. Sedangkan 52% sisanya dikuasai oleh Bank Swasta Nasional, Bank Asing, dan Bank Daerah (BPD).

Dengan berkembangnya globalisasi yang semakin meningkat uang elektronik akan menjadi transaksi yang diutamakan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Sistem pembayaran yang aman dan efisien memberikan kemudahan bagi pengguna untuk lebih memilih metode pembayaran yang dapat diakses ke seluruh wilayah dengan biaya serendah mungkin (Fauzukhaq et al., 2019). Salah satu faktor yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi adalah konsumsi. Hal ini ditunjukan dari tingkat konsumsi masyarakat Indonesia yang mengalami peningkatan tiap tahunnya. Oleh sebab itu, keuntungan yang dapat diperoleh dalam bertransaksi melalui mesin EDC ini antara lain: praktis, artinya nasabah

dapat melakukan transaksi tanpa harus mengeluarkan uang tunai, dapat meminimalisir penggunaan uang palsu yang beredar di tengah masyarakat, serta dapat mempercepat transaksi (Prautami, 2022).

2.1.3 Kepercayaan Nasabah

Menurut Mowen & Minor (2017) dalam jurnal (Utami et al., 2019) kepercayaan nasabah adalah semua sikap yang dimiliki oleh nasabah tentang objek, atribut dan manfaatnya. McKnight et al. (2017) menyatakan bahwa kepercayaan dibangun antara pihak-pihak yang belum saling mengenal baik dalam interaksi maupun proses transaksi. Kepercayaan nasabah merupakan cerminan emosional dalam perdagangan. Kepercayaan ini bergantung pada sejauh mana produk memenuhi harapan serta konsistensi antara ekspektasi dan hasil nyata. Jika nasabah mengharapkan pelayanan pada level tertentu dan merasa bahwa pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi, serta tetap menggunakan produk atau layanan tersebut, maka nasabah tersebut bisa dianggap memiliki kepercayaan (Pramana & Rastini, 2016).

Kemudian, jika nasabah mengharapkan tingkat pelayanan tertentu dan merasakan bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya, nasabah tersebut dapat dikatakan puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, nasabah tersebut akan merasa tidak puas dan kehilangan kepercayaan terhadap layanan tersebut. Ketidakpercayaan ini dapat diatasi oleh pihak bank dengan menunjukkan komitmen terhadap kualitas pelayanan yang berfokus pada nasabah, yang merupakan prasyarat utama untuk mendukung keberhasilan bisnis, terutama dalam industri jasa. Jika kepercayaan dari nasabah sudah terbentuk, maka selanjutnya pihak bank telah mendapatkan dan harus memelihara loyalitas dari nasabah (Pramana & Rastini, 2016).

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Perkembangan bisnis yang sangat cepat mendorong setiap perusahaan untuk mengantisipasi persaingan yang ketat. Strategi yang tepat sangat dibutuhkan, terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan dan jasa. Perusahaan-perusahaan ini harus mampu memberikan pelayanan berkualitas agar

tidak kehilangan pelanggan dalam jangka panjang. Pelayanan berkualitas dapat tercapai jika manajemen perusahaan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu penerapan *Total Quality manajemen (TQM)* yang berarti memberikan kepuasan kepada konsumen dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan serta menciptakan proses pelayanan yang mudah (Wijayanto, 2015).

Pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan dalam bentuk kemampuan manajemen dalam mengelola aset perbankan serta dapat dipercaya, pelayanan yang ramah, jenis atau variasi produk sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah. Parente (2002) Jenis produk mempengaruhi kepuasan konsumen. Jenis produk ini dilihat dari kualitas pelayanan, yang mencakup aspek keandalan, di mana konsumen memiliki berbagai pilihan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Dalam studinya, Parente menemukan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh keinginan konsumen untuk membeli produk yang sesuai dengan preferensinya. Bank yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan memberikan kepuasan kepada nasabahnya. (Wijayanto, 2015)

Kotler & Keller (2016) dalam jurnal (Utami et al., 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ialah totalitas sebuah fitur dan karakteristik suatu produk atau layanan yang mendukung kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Dapat dikatakan bahwa penjual telah memberikan kualitas setiap produk atau layanannya memenuhi atau melebihi harapan nasabah.

2.1.5 Minat Nasabah

Dalam jurnal (Anam & Kulsum, 2022) menurut Mujib (2017) minat adalah kecenderungan perilaku yang melibatkan perhatian dan tindakan terhadap manusia, aktivitas, atau situasi yang menjadi objek minat tersebut, disertai dengan perasaan senang. Sementara itu, menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 16, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, dan dapat diartikan sebagai orang atau badan hukum yang menjadi pelanggan bank. Minat nasabah merupakan salah satu aspek psikis manusia yang dapat mendorong mereka mencapai tujuan. Minat dapat diartikan sebagai keinginan yang muncul dari perhatian seseorang terhadap suatu barang, benda, atau dorongan untuk melakukan kegiatan tertentu (Iriani, 2019).

Menurut Mowen (2006) minat beli adalah hasil dari proses belajar dan pemikiran yang membentuk persepsi. Artinya, minat beli menciptakan motivasi yang tertanam dalam benak nasabah dan berkembang menjadi keinginan yang sangat kuat. Akhirnya, ketika nasabah perlu memenuhi kebutuhannya, ia akan mewujudkan keinginan yang ada dalam pikirannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat nasabah, yaitu:

1. Dorongan dari dalam diri individu
2. Motif sosial
3. Faktor emosional: minat memiliki keterkaitan yang erat dengan emosi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu demi mencapai tujuan dari hal yang diinginkannya.

2.1.6 Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah elemen penting dalam menjalankan bisnis perusahaan. Seiring dengan perkembangan dunia perusahaan dan meningkatnya kompleksitas aktivitas, tingkat risiko yang dihadapi perusahaan juga meningkat. Tujuan dari penerapan manajemen risiko adalah melindungi perusahaan dari potensi kerugian yang mungkin terjadi (Arifudin et al., 2020). Dalam kehidupan sehari-hari, keuangan dan bisnis, risiko didefinisikan sebagai kemungkinan hilangnya sesuatu yang berharga. Menurut Fahim (2010), manajemen risiko adalah satu ilmu yang mempelajari tentang tindakan-tindakan organisasi dalam mengatasi masalah berbasis manajemen yang sistematis dan menyeluruh. Sedangkan menurut Darmawi (2014), manajemen risiko adalah suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahan dengan tujuan untuk memperoleh efektivitas dan efesiensi yang lebih tinggi (Nainggolan et al., 2023).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/23/PBI/2011 Pasal 5 mengidentifikasi sepuluh kelompok risiko dalam perbankan syariah. Delapan di antaranya sesuai dengan profil risiko bank konvensional, yaitu: risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategis, dan risiko kepatuhan. Dua risiko tambahan yang khas untuk perbankan syariah adalah

risiko imbal hasil (Rate of Return Risk) dan risiko investasi (Equity Investment Risk). Karena perbankan syariah menghadapi risiko yang lebih banyak dibandingkan bank konvensional, perhatian khusus dari berbagai pihak diperlukan. Perbankan syariah juga perlu mengelola risiko secara efektif dan melaporkan pelaksanaan manajemen risikonya (Saufanny & Khomsatun, 2017).

Manajemen risiko telah menjadi perhatian utama dalam pengelolaan perbankan sejak krisis ekonomi pada pertengahan tahun 1997. Pada masa tersebut, banyak lembaga keuangan mengalami kesulitan likuiditas karena kurangnya kewaspadaan dalam menjalankan operasional perbankan. Kondisi ini menggarisbawahi pentingnya manajemen risiko di lembaga keuangan, baik di sektor perbankan maupun lembaga keuangan non-bank lainnya. Setiap bank diwajibkan untuk melakukan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian terhadap risiko-risiko yang signifikan. Faktor-faktor risiko ini mencakup berbagai parameter yang mempengaruhi tingkat risiko yang dikenal oleh masyarakat terhadap suatu bisnis (Azizah & Farid, 2021).

Manajemen risiko dalam perbankan syariah memiliki ciri khas yang berbeda dibandingkan dengan perbankan konvensional, terutama karena adanya jenis risiko yang khas terkait dengan operasi bank berdasarkan prinsip syariah. Perbedaan mendasar antara bank syariah dan bank konvensional bukan hanya pada metode pengukuran, tetapi juga pada objek yang dinilai. Berikut adalah karakteristik manajemen risiko pada bank syariah, yaitu:

1. Identifikasi Risiko

   Identifikasi risiko yang dilakukan pada bank syariah tidak hanya mencakup berbagai risiko yang umumnya terdapat di bank-bank konvensional, tetapi juga meliputi risiko-risiko khusus yang hanya ada pada lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Risiko-risiko ini termasuk proses transaksi pembiayaan, manajemen proses, sumber daya manusia, dan faktor lingkungan eksternal.

2. Penilaian Risiko

   Dalam penilaian risiko, keunikan bank syariah terlihat pada cara hubungan antara probabilitas dan dampaknya, yang sering kali disebut sebagai pendekatan kualitatif.

3. Antisipasi Risiko

   Antisipasi risiko dalam bank syariah memiliki tujuan sebagai berikut:

   a. *Preventive*, di mana bank syariah memerlukan persetujuan Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk mencegah kesalahan proses dan transaksi dari sudut pandang syariah.
   b. *Detective*, pengawasan di bank syariah melibatkan dua aspek yaitu, aspek perbankan oleh Bank Indonesia dan pengawasan syariah oleh DPS.
   c. *Recovery*, penyelesaian suatu masalah dapat melibatkan Bank Indonesia dalam aspek perbankan dan DPS dalam aspek syariah.

4. Monitoring Risiko

Di bank syariah, kegiatan tidak hanya terbatas pada manajemen bank syariah, tetapi juga melibatkan peran Dewan Pengawas Syariah (DPS).

2.2 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, akan dibahas beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Penelitian terdahulu pada bagian ini membahas mengenai risiko-risiko dalam penjualan mesin EDC serta upaya peningkatan minat *merchant* dalam menggunakan mesin EDC dengan metode dan pendekatan yang beragam. Penelitian terdahulu adalah hal yang penting karena dijadikan sebagai acuan dan pembeda terhadap penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya.penelitian-penelitian ini memberikan dasar teoritis dan mengidentifikasi kesenjangan pada literatur yang ada. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang penulis jadikan telaah pustaka dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka Penelitian Terdahulu

No	Judul	Tujuan	Metode	Temuan Penting
1.	Analisis Manajemen Risiko Pada Agen BRILink: Studi Kasus	Menyelidiki risiko, peran serta dampak agen BRILink	Kualitatif	Agen BRILink telah berhasil memperluas jangkauan layanan

No	Judul	Tujuan	Metode	Temuan Penting
	di BRI Unit Wirolegi Jember (Rohmah et al., 2024)	dalam memperluas akses terhadap layanan keuangan bagi masyarakat, terutama di daerah terpencil dan sulit dijangkau oleh lembaga keuangan konvensional.		perbankan, memfasilitasi transaksi keuangan, dan meningkatkan literasi keuangan di kalangan masyarakat yang sebelumnya tidak terlayani.
2.	Minat Pedagang Dan Pembeli Emas Di Pasar Sudirman Kuala Kapuas Untuk Menggunakan Mesin EDC (Langkut, 2016)	Bertujuan memperlancar transaksi pembayaran, pelanggan yang lupa membawa uang tunai bisa tetap berbelanja dengan memanfaatkan kartu debit atau kredit yang dimilikinya, juga menghindari resiko negatif penyebaran uang palsu.	Kualitatif	Beberapa toko emas di pasar Sudirman Kuala Kapuas banyak mesin EDC tidak difungsikan dengan semestinya. Para pedagang emas di pasar Sudirman Kuala Kapuas lebih memilih memakai uang tunai dibandingkan memakai mesin EDC sebagai alat transaksi. Dapat disimpulkan bahwa, minat pedagang emas di pasar Sudirman Kuala Kapuas untuk menggunakan mesin EDC dalam transaksi jual beli masih kurang.
3.	Mitigasi Risiko Terhadap Double Swipe Kartu Pada Transaksi Non Tunai Yang Dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk (Irfansyah & Akhmad, 2023)	Untuk mencegah terjadinya *double swipe* (penggesekan ganda) pada saat transaksi dilakukan secara non tunai dengan menggesekan kartu lebih dari sekali.	Kualitatif	Hukuman tegas apabila suatu *merchant* yang bekerja sama dengaan BRI tidak mengikuti Peraturan Bank Indonesia.

No	Judul	Tujuan	Metode	Temuan Penting
4.	Startegi Relationship Officer BCA KCU Wahid Hasyim Dalam Menarik Minat Nasabah Pedagang Tanah Abang Menggunakan Produk Mesin EDC (Ningsih, 2016)	Bertujuan untuk mengetahui strategi Startegi Relationship Officer BCA KCU Wahid Hasyim Dalam Menarik Minat Nasabah Pedagang Tanah Abang Menggunakan Produk Mesin EDC	Kualitatif	Pada saat melakukan pemasaran mesin EDC dilakukan dengan cara *hard selling* sehingga kurangnya informasi yang diterima oleh nasabah terkaid dengan produk mesin EDC membuat nasabah kurang merespon dengan baik produk tersebut.
5.	Minat Pedagang Di Desa Cempaka Mulia Barat Kabupaten Kota Waringin Timur Untuk Membeli Mesin EDC (Hanafi, 2016)	Dalam rangka untuk mengetahui minat pedagang di Desa Cempaka Mulia Barat Kabupaten Kotawaringin Timur untuk membeli mesin EDC dan faktor yang mempengaruhinya.	Kualitatif	Mayoritas pedagang di di Desa Cempaka Mulia Barat tidak berminat untuk membeli mesin EDC. Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi minat pedagang di Desa Cempaka Mulia Barat untuk membeli mesin EDC yaitu: Faktor emosional, konsekuensi, dan kebutuhan.
6.	Penerapan Manajemen Risiko Untuk meminimalisir Terjadinya Kerugian Pada Agen BRILink Di Desa Lemo, Kabupaten Bone (Saputra, 2022)	Mengetahui faktor-faktor munculnya kerugian serta peran manajemen risiko dalam meminimalisir terjadinya kerugian pada agen BRILink	Kualitatif	Strategi penerapan manajemen risiko di usaha BRILink Desa Lemo, Kabupaten Bone yaitu dengan mengidentifikasi risiko, mengukur risiko serta mengelola dan mengevaluasi risiko.
7.	Tanggung Gugat Atas Kerugian Pada Konsumen Bank Dalam Penggunaan Mesin	Untuk mengetahui karakteristik transaksi penggunaan mesin	Kualitatif	Untuk memudahkan transaksi, bank menyediakan teknologi pada layanan financial

No	Judul	Tujuan	Metode	Temuan Penting
	Electronic Data Capture (EDC) (Permatasari, 2017)	EDC dan upaya hukum yang dapat dilakukan pihak yaang mengalami kerugian yang diakibatkan dari penggunaan mesin EDC.		melalui mesin dan kartu ATM, debit, dan kredit yang dikenal dengan uang elektronik.

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan dari kelima penelitian terdahulu diatas, persamaan yang terjadi adalah terletak pada adanya risiko pada produk EDC dan kurangnya minat *merchant* dalam menggunakan mesin EDC. Sedangkan yang membedakan adanya keterbaharuan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu terletak pada rumusan masalah yang mana untuk mengidentifikasi risiko-risiko yang terdapat pada KB Bank Syariah KC Yogyakarta terkait produk mesin EDC serta meningkatkan upaya yang dilakukan Bank KB Syariah dalam rangka memitigasi risiko dan meningkatkan minat *merchant*.

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini berlangsung pada saat dilakukannya kegiatan magang terhitung sejak bulan September 2023 hingga bulan Maret 2024. Lokasi penelitian dilaksanakan di KB Bank Syariah yang terletak di Jl. MT. Haryono No.7, Suryodiningratan, Kec. Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3.2 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Metode yang digunakan adalah analisis data dan menggunakan model interaktif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang menginvestigasi masalah-masalah dalam masyarakat, tata cara yang diterapkan, serta situasi-situasi tertentu, termasuk hubungan antara kegiatan, sikap, pandangan yang sedang berlangsung, dan pengaruh dari suatu fenomena. Penelitian jenis ini menampilkan data apa adanya tanpa proses manipulasi atau perlakuan lainnya. Analisis data adalah suatu proses untuk memeriksa, mengubah, dan memodelkan data dengan tujuan mengungkap informasi yang berharga, menarik kesimpulan, serta mendukung pengambilan keputusan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu metode untuk menemukan secara spesifik dan realistis tentang risiko pada produk EDC KB Bank Syariah. Penelitian ini dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data-data yang berkenaan dengan risiko pada produk EDC KB Bank Syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyajikan gambaran secara lengkap mengenai suatu kejadian untuk mengekspos dan mengklarifikasi suatu fenomena yang terjadi.

3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian

Berdasarkan jumlah populasi karyawan Bank KB Syariah, sumber data yang penulis peroleh dari hasil wawancara dengan pihak bank hanya dapat dilakukan dengan pimpinan cabang, *team leader marketing*, dan *marketing* (RO). Hal tersebut dikarenakan karyawan lain seperti *teller* kurang menguasai tentang produk mesin EDC. Selain itu, pembelian produk mesin EDC dilakukan melalui pihak marketing *Relationship Officer* (RO) dan *Account Officer* (AO), sedangkan *teller* hanya melakukan proses pembukaan rekening. Selain itu, pada Bank KB Syariah tidak terdapat *customer service* yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi mengenai produk perbankan.

Peraturan OJK No. 8/POJK.03/2014 tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah mengenai struktur tata kelola antara lain: bank syariah harus memiliki struktur tata kelola yang jelas mencangkup Dewan Komisaris, Dewan Direksi, dan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Kantor cabang juga harus memiliki struktur organisasi yang mendukung pelaksanaan tata kelola yang baik mencangkup Pemimpin Cabang, Manajer Cabang, Unit Kepatuhan Syariah, Unit Audit, Unit Pemasaran, dan Layanan Nasabah.

Tabel 3. 1 Daftar Sampel Wawancara

Target	Jumlah	Topik
Pemimpin Cabang Team Leader Marketing Marketing (RO)	1 1 1	• Bagaimana minat *merchant* untuk membeli mesin EDC KB Bank Syariah? • Apa saja upaya KB Bank Syariah KC Yogyakarta untuk meningkatkan minat *merchant* dalam menggunakan mesin EDC?
Total	3	

Sumber: Data diolah, 2024

Sumber data adalah tempat dimana data diperoleh untuk keperluan penelitian atau analisis. Sumber data dapat berupa informasi yang sudah ada atau dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Secara umum, sumber data dibagi menjadi dua kategori utama:

1. Data Primer

   Data primer adalah data atau informasi, fakta dan kenyataan yang diperoleh langsung dari sumber aslinya oleh penulis untuk tujuan tertentu. Data yang diperoleh biasanya lebih spesifik, relevan, dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Dalam proses penelitian, sumber data utama dikumpulkan melalui catatan tertulis, rekaman audio atau video, pengambilan foto, atau film. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dari pengamatan langsung dan wawancara kepada pihak *marketing* KB Bank Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah data yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya untuk tujuan yang berbeda dari penelitian yang sedang dilakukan. Sumber data sekunder mencangkup semua jenis dokumen, baik berupa tulisan maupun gambar. Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari studi literatur yang bersumber pada jurnal dan artikel yang terkait dengan penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada teknik pengumpulan data untuk mempermudah mendapatkan fakta kebenaran yang terjadi pada subjek atau objek penelitian, maka terdapat beberapa metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini: observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai berikut:

1. Observasi

   Observasi adalah proses sistematis untuk mengamati gejala-gejala yang sedang diteliti. Menurut Sukmadinata, observasi merupakan teknik atau metode untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati kegiatan yang sedang berlangsung. (Hardani, 2020).

2. Wawancara

   Menurut Nazir pengertian wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara sambil bertatap muka antara si penanya atau

pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara) (Hardani, 2020)

3. Dokumentasi

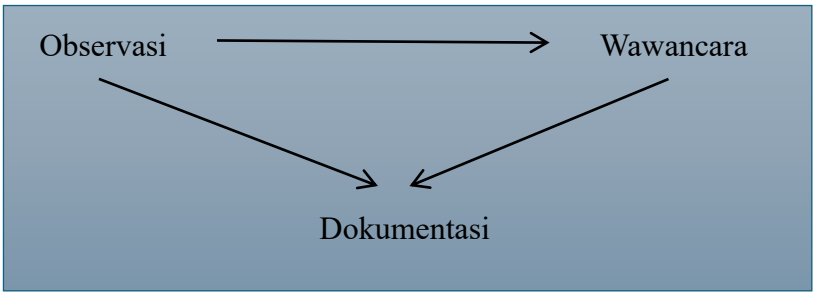
   Dokumentasi merupakan pengumpumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Menurut (Sugiyono, 2019) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

3.5 Teknik Keabsahan Data

Uji keabsahan data adalah bagian yang penting dalam penelitian karena data yang salah akan menghasilkan kesimpulan yang salah, sedangkan data yang benar akan menghasilkan kesimpulan yang benar. Kriteria yang diterapkan dalam penelitian kualitatif adalah bahwa penelitian tersebut harus memenuhi empat syarat atau standar, yaitu:

1. *Credibility*

   Kriteria ini menuntut agar data dan informasi yang dikumpulkan memiliki nilai kebenaran, yang berarti hasil penelitian kualitatif harus dapat dipercaya oleh pembaca yang kritis dan dapat diterima oleh responden yang memberikan informasi selama proses pengumpulan data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dalam *credibility* penulis menggunakan teknik *triangulasi*. Berikut adalah teknik *triangulasi*:



Gambar 3.1 Tringulasi teknik pengumpulan data

2. *Transfermability*

   Kriteria ini untuk memenuhi kriteria bahwa hasil penelitian-penelitian yang dilakukan dalam konteks tertentu. Dengan teknik ini penelitian akan

melaporkan hasil penelitian secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan dengan mengacu pada fokus penelitian.

3. *Dependability*

   Kriteria ini dapat digunakan untuk menilai apakah proses penelitian kualitatif bermutu atau tidak. Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. apabila proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak *reliabel* atau *dependable*.

4. *Confirmability*

   Kriteria ini digunakan untuk menilai apakah hasil penelitian itu bermutu atau tidak. Dalam penelitian kualitatif, uji konfirmability mirip dengan dengan uji dependability, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Untuk mencapai konfirmability, penulis harus menunjukkan bahwa temuan mereka secara jelas didukung oleh data yang dikumpulkan selama penelitian.

3.6 Analisis Data

3.6.1 Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data adalah proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan, dan kedalaman wawasan yang tinggi. Mereduksi data berarti melakukan rangkuman, pemilihan informasi yang pokok, fokus pada hal-hal penting, serta mencari tema dan pola yang muncul. Hasil reduksi data memungkinkan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan penulis dalam mengumpulkan data lebih lanjut. Dalam proses ini, setiap penulis dipandu oleh teori dan tujuan penelitiannya. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah untuk menemukan temuan. Oleh karena itu, jika penulis menemukan hal-hal yang terasa asing, tidak dikenal, atau belum memiliki pola, hal tersebut harus menjadi fokus utama dalam proses reduksi data (Sugiyono, 2022).

3.6.2 Sajian Data (Data Display)

Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, diagram, hubungan antara kategori, *flowchart*, dan bentuk lainnya. Dengan menampilkan data ini, akan lebih mudah memahami situasi yang sedang

berlangsung dan merencanakan langkah berikutnya berdasarkan pemahaman tersebut. Namun, dalam praktiknya, penyajian data tidak sesederhana yang diilustrasikan, karena fenomena sosial cenderung kompleks dan dinamis. Hal ini menyebabkan data yang ditemukan di lapangan dan yang berkembang seiring waktu bisa mengalami perubahan. Maka dari itu penulis harus menguji apa yang telah ditemukan itu berkembang atau tidak.

Jika setelah melakukan penelitian lapangan dalam jangka waktu yang cukup lama, hipotesis yang telah dirumuskan ternyata didukung oleh data yang dikumpulkan, maka hipotesis tersebut terbukti dan dapat berkembang menjadi teori yang *grounded*. Teori *grounded* merupakan teori yang dikembangkan secara induktif berdasarkan data yang ditemukan di lapangan dan terus-menerus diuji dengan pengumpulan data tambahan. Apabila pola-pola yang ditemukan telah konsisten dengan data yang terus dikumpulkan selama penelitian, maka pola tersebut menjadi baku dan tidak berubah. Pola ini kemudian disajikan dalam laporan akhir penelitian (Sugiyono, 2022).

3.6.3 Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing)

Kesimpulan merupakan hasil temuan baru yang sebelumnya belum terungkap. Temuan ini bisa berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya tidak begitu jelas namun menjadi lebih terang setelah diteliti. Jika data display yang ditemukan telah diperkuat oleh data yang lengkap, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel. Kesimpulan awal yang ditemukan bersifat provisional dan dapat berubah jika tidak ada bukti yang kuat yang mendukungnya selama tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan awal didukung oleh bukti yang kuat dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data tambahan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel. Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin bisa menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, meskipun hal ini tidak selalu terjadi karena masalah dan rumusan dalam penelitian kualitatif bersifat provisional dan dapat berkembang selama penelitian berlangsung di lapangan (Sugiyono, 2022).

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Pendirian

PT Bank Bukopin, Tbk melakukan akuisisi terhadap PT Bank Persyarikatan Indonesia pada periode tahun 2005 sampai 2008. Proses akuisisi ini melibatkan bank konvensional, PT Bank persyarikatan Indonesia, yang sebelumnya bernama PT Bank Swansarindo Indonesia. Kemudian, PT Bank Persyarikatan Indonesia didirikan di Samarinda, Kalimantan Timur. Berdasarkan Akta Nomor 102 tanggal 29 Juli 1990, awalnya bank ini merupakan bank umum dengan nama PT Bank Swansarindo Indonesia. Pada 1 Mei 1991 PT Bank Swansarindo Internasional yang merupakan penggabungan dua bank pasar mendapatkan izin usaha bank umum dari Bank Indonesia (BI) berdasarkan surat nomor 24/UPBD2/Smr. Melalui perizinan tersebut, bank ini dapat menjalankan kegiatan usahanya.

Pada tahun 2001 hingga akhir 2002 proses akuisisi tersebut mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia (BI) dengan Nomor 5/4/KEP. Selanjutnya PT Bank Persyarikatan Indonesia mendapatkan dukungan penambahan modal dan dukungan dari PT Bank Bukopin Tbk. Pada tahun 2008 setelah mendapatkan izin kegiatan usaha bank umum yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 10/69/KEP.DpG/2008. Pada 15 tanggal 27 Oktober PT Bank Persyarikatan Indonesia mengalami perubahan operasional dari bank konvensional menjadi bank syariah. Selain itu, nama perusahaan resmi dimulai pada tanggal 9 Desember 2008 dan acara pembukaan secara resmi dihadiri oleh Bapak M. Jusuf Kalla, wakil presiden Republik Indonesia periode 2004-2009.

Selanjutnya, pada tanggal 30 Juni 2021 melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Luar Biasa, semua pihak sepakat untuk mengubah nama perseroan menjadi PT Bank Bukopin Syariah (KBBS). Perubahan ini tercatat dalam Akta Nomor. 02 tanggal 6 Juli 2021 dan telah mendapatkan persetujuan dari OJK.

Berdasarkan Surat Nomor SR-27/PB.101/2021 tanggal 12 Agustus 2021 dan KEP-53/PB.1/2021 tanggal 10 Agustus 2021. Hingga bulan Desember 2022, perseroan sudah memiliki jaringan kantor yang terdiri dari 1 kantor pusat dan operasional, 12 kantor cabang, 10 kantor cabang pembantu, dan 33 mesin ATM KBBS dengan jaringan Prima dan ATM Bank KB Bukopin. Hal ini mencerminkan perkembangan dan ekspansi yang signifikan dalam menyediakan layanan perbankan syariah kepada masyarakat.

4.1.2 Visi dan Misi

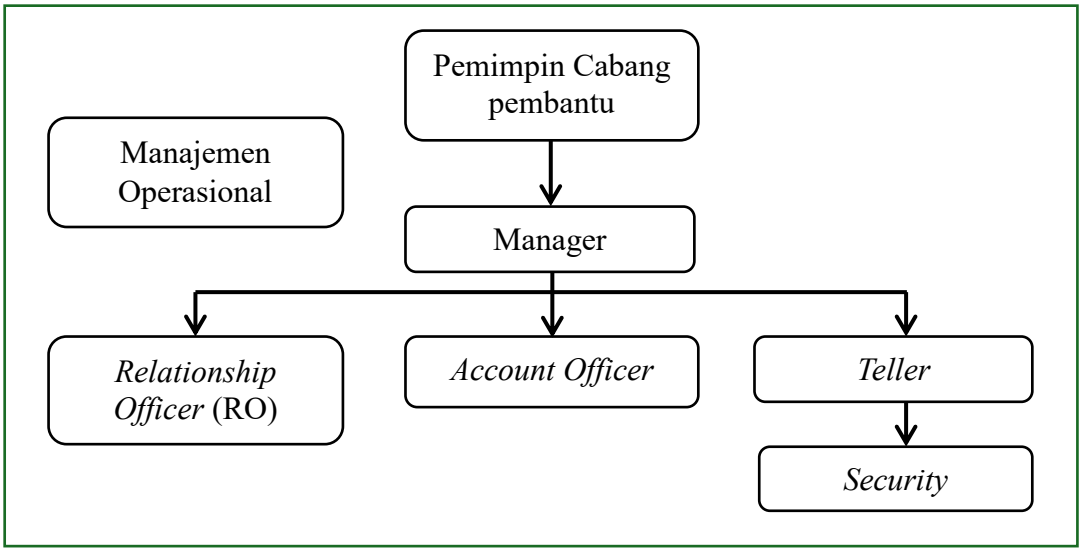
1. Visi

   Menjadi bank syariah pilihan yang terus tumbuh dan kuat.

2. Misi
   a. Menyediakan produk dan layanan terbaik sesuai dengan prinsip syariah.
   b. Meningkatkan nilai tambah kepada stakeholder.
   c. Menghasilkan sumber daya insani yang memiliki value yang amanah dan profesional.

4.1.3 Struktur Organisasi dan Tata Kelola

Berikut struktur organisasi dan tata kelola KB Bank Syariah Kantor cabang Yogyakarta:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi dan Tata Kelola Perusahaan

Sumber: Bank KB Syariah

1. Pemimpin Cabang Pembantu

   Memimpin, mengelola, mengawasi atau mengendalikan, mengembangkan, dan mendayagunakan sarana organisasi cabang pembantu untuk mencapai tingkat serta volume aktifitas pemasaran, operasional, dan layanan yang efektif sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

2. *Manager*

   Mengkoordinir dan melakukan supervisi kepada karyawan terkait pelayanan terhadap nasabah, aktivitas operasional, pemasaraan produk dan jasa dengan mempertimbangkan dan memperhatikan risiko-risikonya.

3. Manajemen Operasional

   Tugas dan wewenang dari manajemen operasional antara lain:

   a. Mengelola dan meningkatkan efektifitas serta efesiensi operasi bank.
   b. Mengelola dan meningkatkan efektifitas serta efesiensi operasi bank.
   c. Membuat pengembangan operasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

4. *Account Officer* (AO)

   Melakukan penyusunan rencana strategis, pengembangan, dan pemasaran pinjaman serta produk cross-selling lainnya di Bukopin Syariah, sambil membina akun nasabah dengan tingkat kompleksitas paling rendah, memerlukan pengawasan ketat sesuai kebijakan yang berlaku dan kewenangan di bidang tugasnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

5. *Relationship Officer* (RO)

   Tugas dan wewenang dari *Relationhip Officer* antara lain:

   a. Mengidentifikasi sumber dana.
   b. Melakukan kegiatan promosi produk dana dan jasa.
   c. Mewakili bank dalam negosiasi dengan calon nasabah penyimpan dengan batas kewenangannya.

6. *Teller*

   Tugas dan wewenang dari *teller* antara lain:

   a. Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setorannya.

b. Menyetujui pembayaran transaksi tunai dalm batas wewenangnya.
c. Melaksanakan fungsi checker atas transaksi tunai.

7. *Security*

   Melaksanakan kegiatan layanan bagi nasabah yang hendak melakukan transaksi dan menciptakan suasana aman dan kondusif bagi para nasabah.

4.2 Data dan Pembahasan

4.2.1 Manajemen risiko

Manajemen risiko adalah suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahan dengan tujuan untuk memperoleh efektivitas dan efesiensi yang lebih tinggi. Setiap bank diwajibkan untuk melakukan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian terhadap risiko-risiko yang signifikan. Faktor-faktor risiko ini mencakup berbagai parameter yang mempengaruhi tingkat risiko yang dikenal oleh masyarakat terhadap suatu bisnis. Sebagaimana yang dikatakan oleh *Relationship Officer* KB Bank Syariah KC Yogyakarta:

> "Keunggulan setiap produk yang dimiliki oleh masing-masing bank menjadi persaingan yang sangat ketat dalam perbankan. Mesin EDC merupakan produk yang dapat membantu keuntungan bagi instansi. Salah satu perbankan yang mampu memasarkan produk EDC nya dengan sangat baik yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia dengan produk yang dikenal BRILink. Agen BRILink telah berhasil memperluas jangkauan layanan perbankan, memfasilitasi transaksi keuangan, dan meningkatkan literasi keuangan di kalangan masyarakat yang sebelumnya tidak terlayani. Namun, tidak semua *merchant* di Yogyakarta mengetahui produk mesin EDC KB Bank Syariah, oleh sebab itu kurangnya pengetahuan *merchant* terhadap mesin EDC KB Bank Syariah menjadi salah satu masalah yang dihadapi oleh perusahaan. Saat ini dengan kemajuan teknologi masyarakat lebih terbantu dengan adanya pembayaran menggunakan *QR code* dibandingkan mesin EDC. Hal tersebut menyebakan penjualan mesin EDC belum meningkat, dengan demikian pendapatan perusahaan juga ikut menurun. Apabila penjualan belum

> juga meningkat, maka perusahaan akan mengalami risiko reputasi dan citra nama nama yang kurang baik. Selai itu, ketidaknyamanan seperti masalah teknis atau layanan pelanggan yang tidak responsif dapat mengurangi minat beli mesin EDC. ” (Wawancara personal, Mei 2024).

Menurut (Nugraha, 2019) menurunnya tingkat kepercayaan nasabah yang bersumber dari persepsi negatif terhadap bank dapat mengakibatkan manajemen risiko khususnya risiko reputasi. Bank harus bisa mengelola risiko yang dihadapi dengan baik. Apabila bank tidak mampu mengelola risiko yang dihadapinya, bank berpotensi mengalami kerugian. Kerugian ini berdampak pada menipisnya modal bank, kemampuan bank memberikan imbal hasil investasi, bahkan berpotensi tidak mampu mengembalikan dana nasabah. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *Relationship Officer (RO)* KB Bank Syariah KC Yogyakarta serta melakukan observasi secara langsung di lapangan, menemukan bahwa terdapat risiko-risiko yang muncul dari kurangnya minat beli mesin EDC KB Bank Syariah. Hal itu dapat dilihat dari beberapa faktor, antara lain:

1. Perkembangan teknologi, saat ini masyarakat lebih memilih untuk melakukan proses transaksi menggunakan pembayaran digital melalui aplikasi *mobile, e-wallet,* dan *QR code payment*.
2. Penurunan penjualan dapat mempengaruhi citra dan reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan pembayaran yang andal.
3. Perusahaan mengalami penurunan pendapatan, artinya perusahaan yang menyediakan mesin EDC akan mengalami penurunan pendapatan dari *fee* transaksi yang biasanya dikenakan setiap kali mesin EDC digunakan.
4. Ketidaknyamanan penggunaan, proses instansi dan penggunaan yang dianggap rumit dapat menghalangi *merchant* untuk menggunakan mesin EDC, selai itu masalah teknis atau layanan pelanggan yang tidak responsif dapat mengurangi minat beli mesin EDC.

4.2.2 Upaya dalam memitigasi risiko dan peningkatan minat nasabah

Upaya diartikan sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pemikiran untuk mencapai suatu tujuan. Mitigasi risiko adalah proses identifikasi, analisis,

dan pengambilan tindakan untuk mengurangi dampak kemungkinan terjadinya risiko. Untuk mengurangi risiko yang terjadi pada penjualan produk mesin EDC, bank melakukan berbagai upaya strategis. Terkait hal itu *Relationship Officer* KB Bank Syariah KC Yogyakarta menjelaskan:

> "Mesin EDC baru menjadi produk perbankan KB Bank Syariah sejak pertengahan tahun 2023. Saat ini *merchant* masih belum tertarik untuk membeli mesin EDC bank kami karena masih ada *merchant* yang tidak mengetahui mesin EDC KB Bank Syariah dan ada juga yang sudah menggunakan mesin EDC milik bank lain. Upaya yang dilakukan oleh bank untuk memitigasi risiko yang muncul serta meningkatkan minat *merchant* adalah memberikan pelayanan dengan baik, memberikan edukasi kepada *merchant* mengenai mesin EDC, memastikan bahwa mesin EDC dilengkapi dengan teknologi terbaru dan strandar keamanan yang tinggi, menggunakan sistem pemantauan transaksi secara *real-time*, prospek nasabah *existing*, dan pemasaran melalui sosial media. Banyak sekali oknum *merchant* yang menyalahgunakan transaksi menggunakan kartu debit atau kredit melalui mesin EDC, seperti melakukan *double swipe* (penggesekan berganda) pada saat transaksi dilakukan secara non tunai dengan menggesekan kartu lebih dari sekali. Apabila sebuah merchant terbukti melakukan *bouble swipe* yang dapat merugikan konsumen, maka ada hukuman tegas bagi *merchant* yang bekerja sama dengan perbankan jika tidak mengikuti Peraturan Bank Indonesia" (Wawancara personal, Mei 2024).

Menurut (Irfansyah & Akhmad, 2023) pentingnya melakukan sosialisasi dan edukasi terhadap *merchant*, agar risiko-risiko yang terjadi dapat dicegah, serta memberikan informasi kepada *merchant* terkait upaya menghindari terjadinya risiko yang tidak diinginkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak KB Bank Syariah Kantor Cabang Yogyakarta disimpulkan bahwa terdapat beberapa kendala saat melakukan proses pemasaran yang dilakukan oleh *marketing* untuk menarik minat *merchant* dalam Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk EDC KB Bank Syariah Di Yogyakarta yang mengakibatkan munculnya risiko-

risiko pada KB Bank Syariah KC Yogyakarta terkait produk mesin EDC. Adapun risiko-risiko yang muncul pada Bank KB Syariah terhadap produk mesin EDC akibat berkembangnya teknologi pembayaran, kurangnya edukasi pemahaman tentang mesin EDC bagi *merchant*, penurunan penjualan yang mempengaruhi citra dan reputasi perusahaan, perusahaan mengalami penurunan pendapatan dari *fee* transaksi yang dikenakan setiap kali mesin EDC digunakan, dan ketidaknyamanan penggunaan terhadap masalah teknis atau layanan pelanggan yang tidak responsif. Maka dari itu, upaya memitigasi risiko dan meningkatkan minat *merchant* yang dilakukan oleh pihak KB Bank Syariah Kantor Cabang Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan yang baik dan menjaga kepercayaan nasabah.
2. Memberikan edukasi kepada *merchant* mengenai mesin EDC.
3. Memastikan bahwa mesin EDC dilengkapi dengan teknologi terbaru dan strandar keamanan yang tinggi untuk melindungi data transaksi.
4. Menggunakan sistem pemantauan transaksi secara *real-time* untuk mendeteksi aktivitas pengguna.
5. Bekerja sama dengan berbagai penyedia teknologi untuk mengurasi risiko ketergantungan pada satu vendor.
6. Prospek nasabah *existing* yang sudah percaya dengan KB Bank Syariah.
7. Melakukan penawaran kepada UMKM yang ada di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya.
8. Melakukan pemasaran dengan metode *from mouth to mouth* sehingga masyarakat akan lebih mudah mendapatkan informasi.
9. Pemasaran melalui sosial media. Penggunaan teknologi atau inovasi pemasaran yang menarik melalui sosial media dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan produk mesin EDC. Saat ini banyak sekali *platform* yang menyediakan tempat untuk melakukan berbagai hal positif dan dapat diakses oleh siapapun dan kapanpun.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk EDC KB Bank Syariah Di Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Risiko-risiko yang muncul dari lemahnya penjualan mesin EDC dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, berkembangnya teknologi pembayaran seperti *Qris dan e-wallet*, penurunan penjualan dapat mempengaruhi citra dan reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan pembayaran yang andal, perusahaan mengalami penurunan pendapatan dari fee transaksi yang dikenakan setiap kali mesin EDC digunakan, dan ketidaknyamanan penggunaan terhadap masalah teknis atau layanan pelanggan yang tidak responsif. Seperti yang sudah dijelaskan diatas, bahwa faktor-faktor tersebut menjadi salah satu alasan mengapa produk mesin EDC KB Bank Syariah mengalami penurunan penjualan di Yogyakarta.
2. Upaya memitigasi risiko dan meningkatkan minat *merchant* yang dilakukan oleh pihak KB Bank Syariah Kantor Cabang Yogyakarta antara lain, memberikan pelayanan yang baik dan menjaga kepercayaan nasabah, memastikan bahwa mesin EDC dilengkapi dengan teknologi terbaru dan strandar keamanan yang tinggi untuk melindungi data transaksi, menggunakan sistem pemantauan transaksi secara real-time, bekerja sama dengan berbagai penyedia teknologi untuk mengurasi risiko ketergantungan pada satu vendor., melakukan prospek nasabah *existing* yang sudah percaya dengan KB Bank Syariah, melakukan penawaran kepada UMKM yang ada di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya, melakukan pemasaran dengan metode *from mouth to mouth*, dan melakukan pemasaran melalui sosial media. Penggunaan teknologi atau inovasi pemasaran yang menarik melalui sosial media dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan produk mesin EDC.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini menghasilkan kekayan literatur mengenai Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk EDC KB Bank Syariah Di Yogyakarta. Penelitian ini sejalan dan sesuai dengan teori manajemen risiko yang menyatakan bahwa mitigasi risiko merupakan bagian penting dari manajemen risiko yang berfokus pada pengurangan kemungkinan dan dampak risiko negatif.

5.2.2 Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi KB Bank Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dalam melakukan upaya memitigasi risiko dan meningkatkan minat *merchant* dalam menggunakan mesin EDC. KB Bank Syariah dapat melakukan upaya memitigasi risiko yang muncul serta mengembangkan mekanisme pemantauan yang lebih efektif untuk memastikan bahwa calon nasabah memiliki minat untuk menggunakan mesin EDC. Dengan demikian, KB Bank Syariah dapat meningkatkan keberhasilan dalam upaya pemasaran mesin EDC serta menarik minat nasabah untuk menggunakan mesin EDC.

5.3 Keterbatas Penelitian

Berdasarkan pengalaman langsung penulis selama proses penelitian mengenai Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk EDC KB Bank Syariah Di Yogyakarta, tentunya terdapat beberapa keterbatasan yang dialami. Penelitian ini tentunya memiliki kekurangaan yang perlu diperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Pengetahuan penulis mengenai produk mesin EDC masih sangat terbatas.
2. Nasabah yang dijumpai terkadang melakukan penolakan untuk diprosfek.
3. Dikarenakan kurangnya sosialiasasi serta edukasi terhadap masyarakat, maka terdapat beberapa calon nasabah yang tidak mengetahui mesin EDC.
4. Calon nasabah sudah menggunakan mesin EDC dari bank lain.
5. Penjualan produk tidak terlepas dari manajemen risiko, sehingga nasabah kurang tertarik untuk membeli mesin EDC KB Bank Syariah.

5.4 Rekomendasi Untuk Penelitian Berikutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk EDC KB Bank Syariah Di Yogyakarta, adapun saran-saran bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian serupa disarankan untuk mengembangkan penelitian serta lebih fokus pada aspek yang diteliti.
2. Peneliti perlu memahami fokus kajian yang akan diteliti dengan memperbanyak studi literatur terkait.
3. Pengembangan teknologi yang lebih maju dapat dijadikan penelitian yang lebih menarik untuk dikembangakan.

Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar meningkatkan meningkatkan pemahaman serta ketelitian, terutama saat melakukan prosfek nasabah, dengan harapan dapat mengimplementasi manajemen risiko produk KB Bank Syariah kantor Cabang Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal

Anam, M. K., & Kulsum, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Dan Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Emas. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, *3*(2), 129–141.

Arifudin, O., Wahrudin, U., & Rusmana, F. D. (2020). *Manajemen risiko*. Penerbit Widina.

Azizah, W., & Farid, M. (2021). Manajemen risiko dalam perbankan syariah. *Muhasabatuna: Jurnal Akuntansi Syariah*, *3*(2), 67–80.

CARERA, W. B. (2022). *Analisis Perbedaan Omset Penjualan UMKM Sebelum dan Sesudah Menggunakan QRIS di Kota Purwokerto*.

Fandi, A. (2019). Pengaruh Kualitas layanan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, *2*(3), 110–117.

Fauzukhaq, M. F., Prasetia, L. D., & Akbar, A. (2019). Perputaran uang di Indonesia: Peran uang elektronik, volume transaksi elektronik dan jumlah mesin EDC. *AKURASI: Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, *1*(2), 79–88.

Hanafi, S. (2016). *Minat Pedagang di Desa Cempaka Mulia Barat Kabupaten Kotawaringin Timur Untuk Membeli Mesin EDC*.

Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*.

Irfansyah, M. N., & Akhmad, I. (2023). Mitigasi Risiko Terhadap Double Swipe Kartu pada Transaksi Non Tunai yang dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, *2*(2), 43–49.

Iriani, A. F. (2019). Minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, *2*(2).

Kurnianingsih, A. (2022). Upaya Meningkatkan Keputusan Merchant Anchor Dalam Menggunakan Mesin Edc. *Jurnal Manajemen Dan Retail*, *2*(02), 188–200.

Langkut, M. R. (2016). *Minat Pedagang Dan Pembeli Emas Di Pasar Sudirman Kuala Kapuas Untuk Menggunakan Mesin EDC (Electronic Data Capture)*.

Lintangsari, N. N., Hidayati, N., Purnamasari, Y., Carolina, H., & Ramadhan, W. F. (2018). Analisis pengaruh instrumen pembayaran non-tunai terhadap stabilitas sistem keuangan di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, *1*(1), 47–62.

Nainggolan, H., Asmoro, A. Y., Kusumoningtyas, A. A., Hermastho, B., Hehamahua, A., Kadiman, S., Rukmana, D. H., Azmi, R., Anwar, K., & Ambat, R. E. (2023). *Manajemen Risiko*. Pradina Pustaka.

Najib, M. A. (2017). Penguatan Prinsip Syariah Pada Produk Bank Syariah. *Jurnal Jurisprudence*, *7*(1), 15–28.

Nelly, R., Siregar, S., & Sugianto, S. (2022). Analisis Manajemen Risiko Pada Bank Syariah: Tinjauan Literatur. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, *4*(4), 918–930.

Ningsih, T. R. (2016). *Strategi Relationship Officer BCA KCU Wahid Hasyim dalam menarik minat nasabah pedagang Tanah Abang menggunakan produk mesin EDC (Electronic Data Capture)*.

Nugraha, D. E. (2019). Manajemen Risiko Reputasi Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *EKSISBANK (Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan)*, *3*(2), 100–107.

PERMATASARI, N. A. (2017). *TANGGUNG GUGAT ATAS KERUGIAN PADA KONSUMEN BANK DALAM PENGGUNAAN MESIN ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC)*.

Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*.

Prautami, A. (2022). *Analisis Pembayaran Non-Tunai Dan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*.

Rachman, A., & Prabawani, B. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Minat Menggunakan ATM Setor Tunai Bank Mandiri di Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, *5*(3), 56–65.

Rohmah, R. M., Maulidasari, R., & Azizah, W. N. (2024). Analisis Manajemen Risiko Pada Agen Brilink: Studi Kasus Di BRI Unit Wirolegi Jember. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, *2*(1), 128–140.

Romdhoni, A. H. (2018). Pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan, produk, dan religiusitas terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk simpanan pada lembaga keuangan mikro syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, *4*(02), 136–147.

Saputra, A. (2022). *PENERAPAN MANAJEMEN RESIKO UNTUK MEMINIMALISIR TERJADINYA KERUGIAN PADA AGEN BRILINK DI DESA LEMO, KECAMATAN KAJUARA, KABUPATEN BONE*.

Sari, D. K., & Setiawati, R. I. S. (2020). Analisis Pengaruh Transaksi Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Beredar Di Indonesia. *Journal of Economics Development Issues*, *3*(2), 361–376.

Saufanny, A. D., & Khomsatun, S. (2017). Corporate Governance Dan Pengungkapan Manajemen Risiko Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, *5*(1), 47–61.

Sholihin, A. I. (2015). *Ini Lho Bank Syariah*. Gramedia Pustaka Utama.

Singgih, S., & Nurjanah, S. (2017). Pengaruh Jumlah Mesin Dan Volume Transaksi Mesin EDC Terhadap Fee Based Income Di Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jakarta Plaza Indonesia. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *14*(1), 197–207.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD. Bandung: Alfabeta.*

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*.

Usanti, T. P., & Shomad, A. (2022). *Transaksi bank syariah*. Bumi Aksara.

Utami, M., Handayani, T., & Pusporini, P. (2019). *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah*. 170–178.

Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, *17*(1), 38–45.

Buku

Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*.

Nainggolan, H., Asmoro, A. Y., Kusumoningtyas, A. A., Hermastho, B., Hehamahua, A., Kadiman, S., Rukmana, D. H., Azmi, R., Anwar, K., & Ambat, R. E. (2023). *Manajemen Risiko*. Pradina Pustaka.

Sholihin, A. I. (2015). *Ini Lho Bank Syariah*. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD. Bandung: Alfabeta.*

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*.

Usanti, T. P., & Shomad, A. (2022). *Transaksi bank syariah*. Bumi Aksara.

Arifudin, O., Wahrudin, U., & Rusmana, F. D. (2020). *Manajemen risiko*. Penerbit Widina.

Skripsi / Thesis / Disertasi

Hanafi, S. (2016). *Minat Pedagang di Desa Cempaka Mulia Barat Kabupaten Kotawaringin Timur Untuk Membeli Mesin EDC*.

Langkut, M. R. (2016). *Minat Pedagang Dan Pembeli Emas Di Pasar Sudirman Kuala Kapuas Untuk Menggunakan Mesin EDC (Electronic Data Capture)*.

Ningsih, T. R. (2016). *Strategi Relationship Officer BCA KCU Wahid Hasyim dalam menarik minat nasabah pedagang Tanah Abang menggunakan produk mesin EDC (Electronic Data Capture)*.

Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*.

Prautami, A. (2022). *Analisis Pembayaran Non-Tunai Dan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Instrumen Penelitian

DRAF WAWANCARA *RELATIONSHIP OFFICER* (RO)

IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO PADA PRODUK EDC KB BANK SYARIAH DI YOGYAKARTA

Hari/Tanggal :

Durasi waktu wawancara :

Narasumber :

Jabatan :

1. Sejak kapan mesin EDC menjadi salah satu produk perbankan KB Bank Syariah?
2. Apa saja fasilitas yang diberikan mesin EDC yang Bapak/Ibu ketahui?
3. Bagaimana perbandingan mesin EDC KB Bank Syariah dengan bank lain?
4. Apa manfaat yang dirasakan oleh nasabah jika membeli mesin EDC KB Bank Syariah?
5. Apa saja risiko yang muncul pada KB Bank Syariah terkait produk EDC?
6. Bagaimana upaya KB Bank Syariah KC Yogyakarta dalam memitigasi risiko yang terjadi serta meningkatkan minat *merchant*?
7. Apa saja yang di alami oleh KB Bank Syariah dalam proses pemasaran mesin EDC?
8. Tantangan atau kelemahan apa yang bank temui pada produk mesin EDC?
9. Bagaimana teknologi atau inovasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan produk mesin EDC?

HASIL WAWANCARA

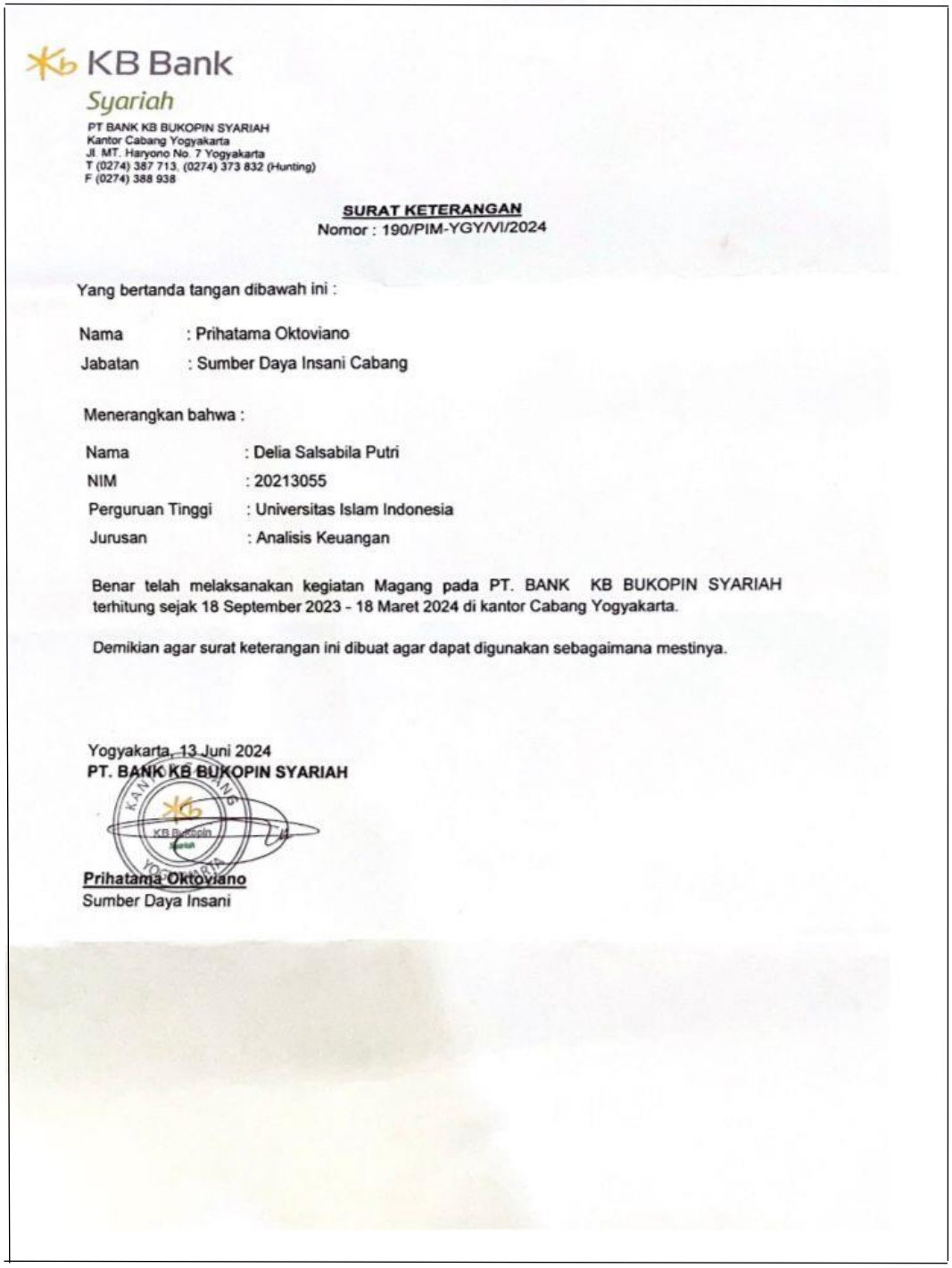
Hari/Tanggal	: Rabu/19 Juni 2024
Durasi waktu wawancara	: 20 menit
Narasumber	: Asyifah Dwi Putri
Jabatan	: *Relationship Officer* (RO)

1. Sejak kapan mesin EDC menjadi salah satu produk perbankan KB Bank Syariah?
   Mesin EDC merupakan produk terbaru yang ada di KB Bank Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Produk ini sudah ada sejak pertengahan tahun 2024
2. Apa saja fasilitas yang diberikan mesin EDC yang Bapak/Ibu ketahui?
   Fasilitas yang didapat dari mesin EDC antara lain cek saldo rekening, tarik tunai, transfer ke rekening sesama bank atau antar bank manapun, top-up dana, ovo, shopeepay, gopay, dan sekarang sudah bisa membayar PDAM, PLN dan pembayaran lainnya.
3. Bagaimana perbandingan mesin EDC KB Bank Syariah dengan bank lain?
   Pada Bank Bukopin Syariah Kantor Cabang Yogyakarta keunggulan yang diberikan dari mesin EDC yaitu dapat digunakan untuk kartu ATM bank selain KB Bank Syariah.
4. Apa manfaat yang dirasakan oleh nasabah jika membeli mesin EDC KB Bank Syariah?
   Mesin EDC Mini ATM memiliki penggunaan yang sama dengan mesin ATM pada umumnya, hanya saja tidak ada biaya operasional yang digunakan sehingga menghemat untuk biayanya. Bagi nasabah yang menggunakan mesin EDC ini dapat menambah fee based income untuk usahanya.
5. Apa saja risiko yang muncul pada KB Bank Syariah terkait produk EDC?
   Risiko yang muncul pada KB Bank Syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, berkembangnya teknologi pembayaran seperti Qris dan e-wallet, penurunan penjualan yang dapat mempengaruhi citra dan reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan pembayaran yang andal, perusahaan mengalami penurunan pendapatan dari fee transaksi yang dikenakan setiap kali mesin EDC digunakan, dan ketidaknyamanan penggunaan terhadap masalah teknis atau layanan pelanggan yang tidak responsif.
6. Bagaimana upaya KB Bank Syariah KC Yogyakarta dalam memitigasi risiko yang terjadi serta meningkatkan minat *merchant*?
   Upaya yang dilakukan oleh Bank KB Bukopin dalam memitigasi risiko yang terjadi adalah memberikan pelayanan yang baik dan menjaga kepercayaan nasabah, pastikan mesin EDC dilengkapi dengan teknologi terbaru dan strandar keamanan yang tinggi untuk melindungi data transaksi,

menggunakan sistem pemantauan transaksi secara real-time, bekerja sama dengan berbagai penyedia teknologi untuk mengurasi risiko ketergantungan pada satu vendor. Upaya meningkatkan minat merchant antara lain: melakukan prospek nasabah existing yang sudah percaya dengan KB Bank Syariah, melakukan penawaran kepada UMKM yang ada di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya, melakukan pemasaran dengan metode from mouth to mouth, dan melakukan pemasaran melalui sosial media

7. Apa saja yang di alami oleh KB Bank Syariah dalam proses pemasaran mesin EDC?
   Pemasaran tidak pernah lepas dari penolak oleh target nasabah. Sama seperti yang dirasakan oleh marketing KB Bank Syariah saat melakukan pemasaran, penolakan sering terjadi oleh nasabah yang sudah dijadikan sebagai target. Penolakan merupakan kendala yang sering dialami karena masih banyak nasabah yang awam dengan produknya serta keberatan dengan harga jualnya.
8. Tantangan atau kelemahan apa yang bank temui pada produk mesin EDC?
   Persaingan antar produk bank menjadi salah satu tantangan dan kelemahan dalam dunia perbankan. Kepercayaan nasabah perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan Bank KB Bukopin Sriah Kantor Cabang Yogyakarta tidak mengalami penurunan dan mampu bersaing dengan bank besar lainnya yang ada di Indonesia.
9. Bagaimana teknologi atau inovasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan produk mesin EDC?
   Pada masa ini, kemajuan teknologi yang sangat pesat sangat membantu pemasaran produk perbankan salah satunya pemasaran mesin EDC. Sosial media menjadi salah satu platform yang sangat bermanfaat, mudah diakses oleh semua orang, serta penyebaran yang sangat luas. Dengan demikian KB Bank Syariah sangat memanfaatkan teknologi sebagai salah satu tempat pemasaran produknya.

LAMPIRAN 2: Surat Keterangan Riset



KB Bank
Syariah

PT BANK KB BUKOPIN SYARIAH
Kantor Cabang Yogyakarta
Jl. MT. Haryono No. 7 Yogyakarta
T (0274) 387 713, (0274) 373 832 (Hunting)
F (0274) 388 938

SURAT KETERANGAN
Nomor : 190/PIM-YGY/VI/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prihatama Oktoviano
Jabatan : Sumber Daya Insani Cabang

Menerangkan bahwa :

Nama : Delia Salsabila Putri
NIM : 20213055
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia
Jurusan : Analisis Keuangan

Benar telah melaksanakan kegiatan Magang pada PT. BANK KB BUKOPIN SYARIAH terhitung sejak 18 September 2023 - 18 Maret 2024 di kantor Cabang Yogyakarta.

Demikian agar surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 13 Juni 2024
PT. BANK KB BUKOPIN SYARIAH

Prihatama Oktoviano
Sumber Daya Insani

LAMPIRAN 3: Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL TES KEMIRIPAN

No.: 909/Ka.Div/10/Div.PP/VII/2024

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	:	**Delia Salsabila Putri**
Nomor Mahasiswa	:	**20213055**
Dosen Pembimbing	:	**Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev.**
Program Studi	:	**Analisis Keuangan**
Judul Karya Ilmiah	:	**Upaya Meningkatkan Minat Merchant dalam Menggunakan Mesin EDC Bank KB Bukopin Syariah di Yogyakarta**
Nomor Hp	:	**085924345414**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses tes kemiripan (*similarity test*) menggunakan **Turnitin** dengan hasil **16% (enam belas persen)** sesuai aturan batas minimal dinyatakan lolos yang diberlakukan di Universitas Islam Indonesia yaitu sebesar 20% (dua puluh persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 15 Juli 2024

Kepala Divisi Pengelolaan Pengetahuan,

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA ★ YOGYAKARTA ★ FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

Suwardi, S.IP., M.IP

LAMPIRAN 4: Riwayat Hidup Penulis

1. Identitas Diri

Nama	:	Delia Salsabila Putri
Tempat, Tanggal Lahir	:	Bekasi, 12 Maret 2002
NIM	:	20213055
Alamat	:	Kp. Srengseng RT.01/06 Des. Sukamulya,
No. Tlpn	:	Kec. Sukatani, Kab. Bekasi, Jawa Barat
E-mail	:	085924345414
Program Studi/Fakultas	:	deliasbp@gmail.com
Universitas	:	Analisis Keuangan/Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

2. Riwayat Pendidikan

SDIT Patriot	:	(2008 – 2014)
SMPN 1 Sukatani	:	(2014 – 2017)
SMAN 1 Cikarang Utara	:	(2017 – 2020)

3. Pengalaman Organisasi

1. Anggota KOPMA	:	Koperasi Mahasiswa
2. Bidang PSDA	:	Koperasi Mahasiswa
3. Bidang PDD	:	Marketing Communication

LAMPIRAN 5: Dokumen Kegiatan Wawancara

Wawancara dengan marketing KB Bank Syariah KC Yogyakarta



Wawancara dengan marketing KB Bank Syariah KC Yogyakarta



Wawancara dengan pihak sekolah wilayah Yogyakarta





Wawancara dengan *merchant* wilayah Yogyakarta





