

Sistem Pengendalian Manajemen dan Implementasi Aplikasi *Internet Mobile Banking* untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia

Bukran, Bukran¹, Lalu Jatmiko Jati²

¹bukran@universitasbumigora.ac.id, ²jatmiko@universitasbumigora.ac.id
Universitas Bumigora, Mataram, Indonesia

Article Info

Article history:

Received: 31.10.2023

Revised : 08.11.2023

Accepted : 08.12.2023

Keywords:

Management control system;

Employee performance;

Efficiency

ABSTRACT

Management control system is a system used by management to influence members of the organization to carry out organizational strategies and policies efficiently and effectively in order to achieve organizational goals. Employee performance is one of the factors in measuring the success of the company's control system, an individual's ability to do the job in accordance with what has been given to him. This study aims to determine the effect of management control system efficiency on employee performance at Bank Syariah Indonesia KC Mataram. Bank Syariah Indonesia is a company that recently merged with 3 other Islamic bank companies. This type of research uses qualitative research methods. Qualitative research is research that intends to understand the phenomenon of what is experienced by research subjects. With this merger, researchers want to know whether there is a decrease or increase in the quality of employee performance.

Corresponding Author:

Bukran
Fakultas Teknik, Program Studi D3 Rancangan Perangkat Lunak, Universitas Bumigora
Jalan Ismail Marzuki No. 22, Mataram, NTB, Indonesia
Email: bukran@universitasbumigora.ac.id

1. INTRODUCTION

Di era perekonomian global sekarang ini, banyak sekali perusahaan yang berlomba-lomba meningkatkan sistem pengendalian manajemen. Seperti yang diketahui industri perbankan Indonesia terlihat semakin semarak, pertumbuhannya semakin meningkat, baik bank pemerintah maupun bank swasta. Dengan kondisi persaingan yang ketat, tajam, menuntut kemampuan manajemen untuk mengelola perbankan sampai tujuan ketinggian unit-unit usahanya dimana berada dengan efisien. Untuk mewujudkan efisiensi perbankan, diperlukan kemampuan seorang manajer profesional.

Suatu organisasi yang menjalankan sejumlah aktivitas memulai kegiatannya dengan melakukan proses perencanaan. Perencanaan diimplementasikan dalam aktivitas yang melibatkan individu-individu. Aktivitas individu ini diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi. Hal yang sering dilupakan adalah individu sebagai makhluk juga mempunyai keinginan dan tujuan pribadi. Tujuan pribadinya bisa selaras dengan tujuan organisasi bisa juga tidak. Ketidaklarasan tujuan mengakibatkan tujuan organisasi atau tujuan individu tidak tercapai. Untuk itulah diperlukan suatu pengendalian kerja sehingga tujuan individu bisa selaras dengan tujuan organisasi. Salah satu alat untuk mencapai hal tersebut adalah dengan adanya suatu sistem pengendalian manajemen yang baik.

Sistem pengendalian manajemen digunakan untuk mempengaruhi anggota organisasinya agar melaksanakan strategi dan kebijakan organisasi secara efisien dan efektif dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sistem pengendalian manajemen sangat penting bagi perusahaan untuk perumusan dan pengimplementasian strategi, untuk keunggulan bersaing dan keunggulan kinerja, sistem pengendalian manajemen merupakan fungsi kritis dalam organisasi, sistem pengendalian manajemen digunakan untuk mengelola tekanan antara penciptaan inovasi dan pencapaian tujuan yang dapat diprediksikan dan menyeimbangkan dilema dasar organisasi antara pengendalian dan fleksibilitas dan yang terakhir sistem pengendalian manajemen perlu dipertimbangkan untuk menjaga fleksibilitas dan mendukung perubahan organisasi, inovasi dan pembelajaran organisasi. Dalam organisasi yang besar, pimpinan tersebut tidak lagi mampu merencanakan dan mengendalikan kegiatan organisasi seorang diri itulah alasan sistem pengendalian manajemen digunakan. Sistem pengendalian manajemen diharapkan mampu berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Mataram. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mataram.

a. Sistem Pengendalian Manajemen

Menurut (Ratnasari, R., & Anitra, 2018) sistem pengendalian manajemen adalah sistem yang digunakan oleh manajemen untuk mempengaruhi anggota organisasinya agar melaksanakan strategi dan kebijakan organisasi secara efisien dan efektif dalam rangka mencapai tujuan organisasi, sistem pengendalian manajemen terdiri atas struktur dan proses. Sistem pengendalian manajemen adalah sistem yang digunakan oleh manajemen untuk mempengaruhi para anggota organisasinya agar mengimplemenatsikan startegi-

strategi organisasi secara efisien dan efektif dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, secara singkat dapat dikatakan bahwa sistem pengendalian manajemen merupakan suatu sistem yang digunakan oleh para manajer untuk mengarahkan para anggota organisasi agar melaksanakan kegiatan organisasi secara efektif dan efisien sesuai strategi pokok yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

b. Faktor-Faktor Sistem Pengendalian Manajemen

Menurut (Utomo, R. D., & Anitra, 2018) menyatakan 2 faktor yang mempengaruhi penerapan sistem pengendalian manajemen, faktor eksternal dan internal.

1) Faktor-faktor Eksternal

Baik sistem formal maupun proses informal mempengaruhi perilaku manusia dalam organisasi perusahaan, konsekuensinya, kedua hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat pencapaian keselarasan tujuan, namun yang juga diperhatikan oleh para perancang sistem pengendalian formal adalah aspek-aspek yang berkaitan dengan proses informal, seperti etos kerja, gaya manajemen, dan budaya melingkupi, karena untuk menjalankan strategi organisasi secara efektif mekanisme formal harus berjalan seiring dengan mekanisme informal, baik yang bersifat internal maupun eksternal, yang memainkan peranan kunci dalam rangka meraih tujuan perusahaan. Faktor-faktor eksternal adalah norma-norma mengenai perilaku yang diharapkan dalam masyarakat, dimana organisasi menjadi bagiannya. Norma-norma ini mencakup sikap yang secara kolektif sering juga disebut etos kerja, keuletan, semangat, dan kebanggaan yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas secara tepat waktu.

2) Faktor-Faktor Internal

Faktor internal yang terpenting adalah budaya di dalam organisasi itu sendiri, yang meliputi keyakinan bersama, nilai-nilai hidup yang dianut, norma-norma perilaku serta asumsi-asumsi yang implisit diterima dan secara eksplisit dimanifestasikan di seluruh jajaran organisasi. Norma-norma budaya sangatlah penting karena hal tersebut bisa menjelaskan mengapa dua perusahaan dengan sistem pengendalian manajemen formal yang sama, bervariasi dalam hal penendalian aktual.

c. Kinerja Karyawan

(Mangkunegara, A. P., & Prabu, 2005) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan mengatakan bahwa Istilah kinerja berasal dari kata Job Performace atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja dapat diartikan juga hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Menurut (Listyanti, K. N., & Dewi, 2019) Kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.

d. Faktor-faktor Kinerja Karyawan

Menurut A. Dale Timple dalam (Ratnasari, R., & Anitra, 2018), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai

kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Faktor internal dan faktor eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat para karyawan memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan.

Jenis atribusi yang dibuat seorang pimpinan tentang kinerja seseorang bawahan mempengaruhi sikap dan perilaku terhadap bawahan tersebut. Misalnya, seorang pimpinan yang memperlakukan kinerja buruk seseorang bawahan karena kekurangan ikhtiar mungkin diharapkan mengambil tindakan hukum, sebaliknya pimpinan yang tidak menghubungkan dengan kinerja buruk dengan kekurangan kemampuan/keterampilan, pimpinan akan merekomendasikan suatu program pelatihan di dalam ataupun luar perusahaan.

e. Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono dalam (Saihamdan, S., & Anitra, 2018) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis merupakan dugaan sementara yang mungkin benar dan mungkin salah, sehingga dapat dianggap atau dipandang sebagai konklusi atau kesimpulan yang sifatnya sementara, sedangkan penolakan atau penerimaan suatu hipotesis tersebut tergantung dari hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang dikumpulkan, kemudian diambil suatu kesimpulan. Hipotesis penelitian ini sebagai berikut: sistem pengendalian manajemen berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Mataram.

2. METHOD

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Dengan menggunakan jenis penelitian ini diharapkan peneliti mampu menggambarkan pengaruh sistem manajemen terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Mataram. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesia KC Mataram bertempat di Jl. Sultan Hasanuddin No.40, Mayure, Kec. Cakranegara, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai dari hari Sabtu 7 Januari sampai dengan Minggu 8 Januari 2022. Langkah – Langkah yang ditempu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Mengumpulkan data sesuai kebutuhan terkait penelitian
- 2) Mengelola dan menyajikan informasi
- 3) Menganalisis dan menginterpretasikan
- 4) Membuat kesimpulan

Data yang digunakan adalah data kualitatif sebagai dasar untuk menganalisis sistem pengendalian manajemen kemudian dievaluasi untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Mataram. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan yaitu PT. Bank Syariah Indonesia KC Mataram. Dan sekunder adalah data yang diperoleh literature serta referensi yang ada relevansinya dengan penelitian ini. Teknik

pengumpulan data dalam dalam Penelitian ini yaitu:

- 1) Penelitian kepustakaan (library research), yaitu penelitian yang menggunakan data yang diperoleh dari tulisan – tulisan yang ada yang diperlukan sebagai landasan teoritis dalam penelitian ini.
- 2) Penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data – data dengan Teknik pengumpulan data dengan wawancara. Wawancara, yaitu Teknik pengumpulan data dengan melakukannya jawab langsung dengan pihak atau bagian – bagian yang berwenang dalam perusahaan tersebut yang berhubungan dengan masalah yang dibahas

Metode analisis data penelitian ini adalah yaitu metode kualitatif. Analisis data kualitatif adalah proses mengorganisasi, menganalisis, menginterpretasikan data non-numerik menjadi sebuah informasi atau trend untuk nantinya digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan sebuah produk atau kebutuhan customer.

3. RESULTS AND DISCUSSION

a. Hasil Penelitian: Sistem Pengendalian Manajemen Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Mataram

1) Perencanaan Strategi

Adapun strategi yang dapat dilakukan oleh perbankan syariah, adalah: komunikasi eksternal baik dalam rangka edukasi prinsip syariah maupun produk-produk yang ditawarkan. Menciptakan efisiensi melalui inovasi produk dan inovasi.

2) Penyusunan Rencana Strategis

Strategi pemasaran yang dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesia KC Mataram berupa marketing strategy melalui pendekatan kepada nasabah yang belum menggunakan jasa bank syariah, selain itu dengan memberikan pelayanan terbaik serta memfasilitasi dengan teknologi yang memadai contohnya internet mobile banking, dan yang terpenting adalah tidak mengecewakan nasabah baik offline maupun online, untuk online misalnya pada internet banking dengan menyediakan menu khusus customer care di aplikasinya.

Disamping itu Teknologi marketing BSI memasarkan produknya melalui media elektronik atau Media sosial. Contohnya menggunakan iklan di TV, radio dan internet. Sedangkan Untuk media sosial menggunakan Whatsapp, Instagram, Twitter. Dan tidak jarang Marketing mendatangi nasabah dan mempresentasikan secara langsung guna Bekerja sama dengan instansi-instansi tersebut.

3) Pertimbangan Penyusunan Anggaran

Penyusunan Anggaran bank Syariah Indonesia Di dalam kesepakatan anggaran dana bank langkah pertama yang yaitu mengadakan faktor-faktor penelitian apa saja yang mempengaruhi besar kecilnya dana yang diperlukan suatu bank untuk membelanjai kegiatan tersebut. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyusunan bank anggaran:

- a) Tingkat kualitas manajemen
- b) Tingkat likuiditas yang dimiliki
- c) Tingkat kualitas aset
- d) Struktur deposit (simpanan)
- e) Prosedur sistem kualitas
- f) Pemilik dana
- g) Pemupukan modal

4) Pengaplikasian Penyusunan Anggaran

Ada beberapa bentuk aplikasi yang digunakan dalam system keuangann syariah pada perbankan, diantaranya: menghimpun dana simpanan dan investasi, sistem bagi hasil (profit Sharing), jual beli dengan akad Murabahah, sewa menyewa (Ijarah) dan Sukuk Ritel dan Sukuk Tabungan.

5) Pelaksanaan dan Pengukuran Rencana Strategi

Setelah rencana strategis secara resmi ditetapkan, pada tahap pelaksanaannya manajemen tentu harus tetap memonitor pelaksanaan di lapangan. Proses monitor diperlukan untuk mengetahui apakah rencana strategis telah dilaksanakan atau belum, di samping itu kegiatan pemantauan diperlukan untuk proses pembaharuan apabila diperlukan dalam pelaksanaannya.

6) Proses Evaluasi dan Proyeksi Hasil Perencanaan Strategi

Dari hasil proses evaluasi dan proyeksi dari hasil perencanaan strategi yang telah berjalan sebelumnya maka kami dapat menyimpulkan bahwa perusahaan dapat membangun beberapa cabang perusahaan, dan untuk karyawan dapat menambah beberapa kendaraan, merenovasi rumah, dan menambah tabungannya.

7) Kinerja Manajer Penjualan

Kinerja dari manajer penjualan saat ini terus meningkat dan lebih baik setelah menerapkan strateginya yaitu dengan memberikan pelayanan dan fasilitas teknologi seperti internet mobile banking. Sehingga laba perusahaan terus meningkat dan karena hal tersebut maka manajer akan terus termotivasi dan semangat dalam meningkatkan kinerjanya.

b. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara efisiensi sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Mataram pasca-merger dengan tiga bank syariah lainnya. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara efisiensi sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan.

Dalam konteks ini, efisiensi sistem pengendalian manajemen mencakup bagaimana perusahaan mengelola sumber daya, perencanaan strategis, pengawasan, dan pengukuran kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan yang mampu mengimplementasikan sistem pengendalian manajemen yang lebih efisien memiliki karyawan yang cenderung mencapai target kinerja mereka dengan lebih baik. Ini sejalan dengan literatur yang menekankan pentingnya sistem pengendalian yang baik dalam memotivasi dan memandu karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

Merger antara Bank Syariah Indonesia KC Mataram dan tiga bank syariah lainnya adalah peristiwa penting yang mempengaruhi dinamika organisasi. Penelitian ini juga mencoba memahami dampak merger tersebut terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan adanya perubahan dalam persepsi karyawan terkait tugas, tanggung jawab, dan lingkungan kerja mereka setelah merger.

Beberapa karyawan melaporkan adanya ketidakpastian awal dan perasaan ketidaknyamanan karena perubahan ini. Namun, seiring berjalannya waktu, sebagian besar karyawan berhasil beradaptasi dengan perubahan dan bahkan melaporkan peningkatan motivasi dan kinerja mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun merger dapat menciptakan ketidakpastian awal, dengan manajemen yang efisien dan komunikasi yang

baik, perusahaan dapat membantu karyawan bertransisi ke situasi baru dengan lebih lancar.

Temuan penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting. Pertama, perusahaan harus memberikan perhatian khusus pada sistem pengendalian manajemen mereka. Memastikan sistem ini efisien dan efektif dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan. Kedua, merger adalah proses yang memengaruhi karyawan secara signifikan. Oleh karena itu, manajemen perlu berkomunikasi dengan baik dan memberikan dukungan untuk membantu karyawan beradaptasi dengan perubahan.

Untuk masa depan, perusahaan perlu terus memantau sistem pengendalian manajemen mereka dan melakukan peningkatan jika diperlukan. Selain itu, pengalaman dari merger ini dapat menjadi pedoman bagi organisasi dalam situasi serupa di masa depan. Menggali lebih dalam tentang cara yang efektif untuk mengelola perubahan organisasi setelah merger adalah penting.

Penelitian ini juga memiliki keterbatasan. Salah satu keterbatasan adalah fokus pada satu organisasi dan konteks tertentu. Hasil penelitian ini mungkin tidak dapat digeneralisasi ke situasi yang berbeda. Selain itu, penelitian ini bersifat kualitatif, sehingga lebih menggambarkan gambaran umum daripada memberikan hasil yang dapat diukur secara kuantitatif.

Dengan demikian, pembahasan ini mencerminkan temuan-temuan utama dari penelitian dan memberikan wawasan tentang hubungan antara efisiensi sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan, serta dampak merger pada Bank Syariah Indonesia KC Mataram. Implikasi dan rekomendasi yang diajukan dapat menjadi landasan untuk upaya perbaikan dan pengembangan selanjutnya dalam manajemen perusahaan dan perubahan organisasi.

4. CONSLUSION

Bank Syariah Indonesia KC Mataram berupa marketing strategy melalui pendekatan kepada nasabah yang belum menggunakan jasa bank syariah, selain itu dengan memberikan pelayanan terbaik serta memfasilitasi dengan teknologi yang memadai contohnya internet mobile banking, dan yang terpenting adalah tidak mengecewakan nasabah baik offline maupun online, untuk online misalnya pada internet banking dengan menyediakan menu khusus customer care di aplikasinya.

Pertimbangan Penyusunan Anggaran Penyusunan Anggaran bank Syariah Indonesia Di dalam kesepakatan anggaran dana bank langkah pertama yang yaitu mengadakan faktor-faktor penelitian apa saja yang mempengaruhi besar kecilnya dana yang diperlukan suatu bank untuk membelanjai kegiatan tersebut.

Proses Evaluasi dan Proyeksi Hasil Perencanaan Strategi Dari hasil proses evaluasi dan proyeksi dari hasil perencanaan strategi yang telah berjalan sebelumnya maka kami dapat menyimpulkan bahwa perusahaan dapat membangun beberapa cabang perusahaan, dan untuk karyawan dapat menambah beberapa kendaraan, merenovasi rumah, dan menambah tabungannya.

Kinerja Manajer Penjualan Kinerja dari manajer penjualan saat ini terus meningkat dan lebih baik setelah menerapkan strateginya yaitu dengan memberikan pelayanan dan fasilitas teknologi seperti internet mobile banking. Sehingga laba perusahaan terus meningkat dan karena hal tersebut maka manajer akan terus termotivasi dan semangat dalam meningkatkan kinerjanya.

Saran

Perusahaan harus melakukan transformasi dan investasi yang baik pada infrastruktur teknologi informasi untuk bisa mengikuti digitalisasi model bisnis serta layanan. Sehingga BSI bisa masuk ke digital banking dan tidak tertinggal dengan bank-bank lain.

Untuk kedepannya perusahaan produk dan jasa (BSI) dapat memberikan kepuasan serta harapan nasabah. Jika kondisi demikian dapat terus ditingkatkan dan dikembangkan lagi maka hal tersebut akan memberikan citra yang baik bagi perusahaan dan sesuai dengan visi misi yang sudah ditetapkan dan PT. Bank Syariah Indonesia agar lebih menargetkan kata kunci sehingga nasabah lebih mudah dalam mengunjungi website resmi PT. Bank Syariah Indonesia KC Mataram. Karena dibandingkan dengan bank lain kunjungan website PT. Bank Syariah Indonesia KC Mataram masih tergolong rendah.

5. REFERENCES

- Listyanti, K. N., & Dewi, A. S. K. (2019). *Pengaruh Motivasi Berprestasi Serta Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja*. Doctoral dissertation, Udayana University.
- Mangkunegara, A. P., & Prabu, A. (2005). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Ratnasari, R., & Anitra, V. (2018). *Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Pembangunan Daerah Kaltimara Syariah 2*.
- Saihamdan, S., & Anitra, V. (2018). *Pengaruh Perencanaan Karir terhadap Budaya Organisasi pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur*.
- Utomo, R. D., & Anitra, V. (2018). *Pengaruh Etos Kerja terhadap Sistem Pengendalian Manajemen pada Bank Pembangunan Daerah Kaltimara Syariah di Samarinda*.