

Implikasi Pemahaman pengguna *Software* OLIBS 724 bagi pegawai Bank NTB Syariah terhadap loyalitas nasabah

I Putu Kariasa

Universitas Negeri Islam Mataram

200404008.mhs@uinmataram.ac.id

Riduan Mas'ud

Universitas Negeri Islam Mataram

riduanmasud@uinmataram.ac.id

Muhamad Yusup

Universitas Negeri Islam Mataram

muhammadyusup@uinmataram.ac.id

Abstrak

This study aims to identify the understanding of OLIBS (*Online Integrated Banking System*) 724 *Core banking Software* users and its implications for customer loyalty of NTB Syariah banks. The research method used in this study is qualitative research, namely in-depth data processing with data from observations, interviews, and literature. Direct interviews were conducted with key informants such as officials and technical employees of the Information System Technology division of Bank NTB Syariah, front liner administrative employees of Bank NTB Syariah, and customers of Bank NTB Syariah. The result of this study is that human resources are the main asset and play an essential role for NTB syariah banks, and need to constantly be improved in skills and performance. Bank NTB Syariah needs to place training on the use of OLIBS 724 *software* as essential in improving the knowledge and performance of its employees (both old and new employees) so that employees can adjust to any conditions. Quality of service must start with customer needs and end with customer satisfaction. Satisfied customers get value from Islamic bank products, the value of fairness for profit sharing as expected, the value of service quality, and the value of the system or something religious emotion, which is to avoid usury. The results of this study show that employee understanding of OLIBS 724 *software* users positively influences customer satisfaction. The more employees understand the use of OLIBS 724 *software*, the more customers will be served well and quickly, which in turn will increase customer satisfaction and loyalty..

Kata Kunci

Core banking Software, Training, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

I. PENDAHULUAN

Perkembangan perbankan sebagai salah satu bisnis jasa di Indonesia dapat dilihat dari banyaknya bank yang menyebabkan persaingan di bisnis perbankan menjadi semakin ketat. Hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan untuk dapat

menghadapi persaingan adalah dengan memaksimalkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah agar dapat tetap bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Pelayanan yang diberikan sebuah bank merupakan suatu upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Penilaian atas kualitas pelayanan jasa perbankan merupakan penilaian terhadap bentuk fisik yang harus dimiliki oleh bank seperti gedung, perlengkapan kantor (Rizal et al., 2021).

Dengan adanya penilaian tersebut, tentunya akan lebih mendukung kinerja serta pelayanan sebuah perbankan itu sendiri. Disatu sisi, kebutuhan akan penggunaan teknologi informasi di dunia perbankan semakin mendesak. Dengan semakin meningkatnya pemanfaatan teknologi informasi dalam berbagai bidang, maka risiko ancaman terhadap keamanan informasi juga terus meningkat. Dari berbagai sumber indikasi semakin meningkatnya ancaman terhadap keamanan informasi dapat dilihat baik dari jumlah maupun dari tingkat kecanggihannya.

Keamanan informasi secara tidak langsung menjadi salah satu perhatian bagi perusahaan jika ingin melanjutkan bisnisnya. Oleh karena itu, perlu adanya standarisasi yang diterapkan atau diimplementasikan dalam perusahaan sebagai panduan yang memberikan arahan dalam menjaga aset penting seperti informasi yang dianggap sensitif bagi perusahaan tersebut. Teknologi informasi menyediakan kerangka kerja dalam lingkup penggunaan teknologi dan pengelolaan aset yang membantu organisasi memastikan bahwa keamanan informasi sudah efektif. Hal ini termasuk kemampuan akses data secara berkelanjutan kerahasiaan, dan integritas atas informasi yang dimilikinya (Putra et al., 2016).

Situasi persaingan perbankan saat ini menuntut perusahaan perbankan baik bank konvensional maupun bank syariah untuk melakukan berbagai upaya agar dapat tetap bertahan hidup di era persaingan. Oleh karena itu bank harus menemukan strategi untuk bersaing yang tepat untuk menghadapi bank lain guna menjaga kelangsungan hidup dan perkembangannya (Dimiyati et al., 2020). Untuk mencapai keberhasilan penerapan strategi tersebut, perusahaan perbankan diharapkan mampu memenuhi harapan pihak internal dan eksternal perusahaan. Salah satunya ialah melalui pelayanan.

Dalam sebuah pelayanan prima, kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Widayanto (2018) dan Fitrianiingsih (2021) bahwa kepuasan nasabah merupakan salah satu target pemasaran dan kunci keberhasilan manajemen bank meskipun bukan menjadi tujuan akhir. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan (Febriana & Indah, 2016).

Perilaku konsumen sangat diperhatikan oleh sebuah organisasi bisnis untuk memantau kinerja mereka. Adapun di dalam penelitian ini menjadi dasar analisis peneliti adalah implikasi dari pemahaman pengguna *software* OLIBS 724 terhadap loyalitas nasabah bank NTB syariah. Dengan adanya *software* OLIBS 724 tersebut, pihak dari perbankan (khususnya pegawai) dapat menggunakan *software* OLIBS 724 dimaksud untuk kelancaran seluruh operasional transaksi perbankan bank NTB syariah. Namun dalam melaksanakan pelayanan dari perbankan kepada nasabah, seringkali sistem operasional bank di daerah mendapatkan banyak tantangan di lapangan, tak

terkecuali dengan salah satu sistem operasional perbankan yang ada, yaitu aplikasi OLIBS 724 (*Online Integrated Banking System*).

Namun di sisi lain, pengguna *software* OLIBS 724 belum sepenuhnya mengetahui dan atau memahami diagram alir *software* OLIBS 724 itu sendiri. Padahal diketahui bahwa tingkat pengetahuan dan kemampuan pegawai sangat berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan pengelolaan operasional suatu bank. Dimana nasabah akan merasa puas jika informasi yang diperoleh dari pihak bank sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah pada umumnya. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa pengetahuan serta pemahaman oleh sumber daya insani terhadap *software* OLIBS 724 merupakan hal utama dalam implementasi *software* OLIBS 724 bagi pegawai bank NTB syariah.

II. LANDASAN TEORI

1. Perkembangan Teknologi *Core banking system*

Perbankan syariah kemudian berupaya untuk mengadopsi sistem yang mendukung layanan dan kelancaran operasionalnya. Hal inilah yang kemudian menjadi salah satu kelebihan yang dapat ditemukan pada perbankan syariah. Salah satu fasilitas pendukung yang digunakan oleh pegawai bank dalam menyampaikan layanan kepada masyarakat ialah *Core banking system* yang terus dikembangkan agar lebih handal, aman dan fleksibel (Andarwati, 2016).

Core banking system adalah suatu sistem utama (*core*) yang digunakan oleh bank untuk melayani seluruh transaksi perbankan yang terintegrasi antara kegiatan *front office* (pencatatan transaksi di depan) dan *back office* (pemrosesan transaksi di belakang) serta memiliki beberapa fungsi sistem informasi manajemen lainnya, seperti: akuntansi, manajemen dana, dan manajemen pembiayaan (Wahyuningsih & Janah, 2018). Jantung dari *Core banking system* adalah proses pada *back-end* yang mampu melakukan ratusan bahkan ribuan transaksi posting pembaruan ke akun nasabah dan/atau ke catatan keuangan lainnya, dalam waktu yang cepat. Jika dibandingkan dengan industri lain, *Core banking system* mirip dengan implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*) pada perusahaan manufaktur (Mait, 2014).

2. *Software* Olibs 724

Software OLIBS 724 adalah *software core banking* yang banyak digunakan oleh bank milik pemerintah daerah di Indonesia. *Software* ini merupakan salah satu sistem yang bertujuan untuk mempermudah pada pengguna di dunia perbankan agar manajemen operasional perbankan lebih efektif, efisien serta lebih mempermudah dalam penerapan sistem pengendalian operasional perbankan. Selain itu, *software* OLIBS 724 ini juga digunakan untuk mempermudah dunia perbankan dalam rangka kecepatan dalam melayani para nasabah atau calon nasabah baru. Krisyanthi dan Dhamadiaksa (2019) dalam penelitiannya meyakini penggunaan sistem informasi berupa *software* OLIBS 724 akan membantu perbankan dalam meningkatkan kinerjanya dan memberikan kemudahan dalam melakukan pekerjaan.

Pada bank NTB syariah sendiri digunakan *Core banking Software* yang disebut OLIBS 724. *Software* OLIBS 724 adalah *software core banking* yang banyak digunakan oleh bank milik pemerintah daerah di Indonesia, termasuk bank NTB syariah. *Software* ini merupakan salah satu sistem yang bertujuan untuk mempermudah pada pengguna di dunia perbankan agar manajemen operasional perbankan lebih efektif, efisien serta lebih mempermudah dalam penerapan sistem pengendalian operasional perbankan. Selain itu, *software* OLIBS 724 ini juga digunakan untuk mempermudah dunia perbankan dalam rangka kecepatan dalam melayani nasabah. Nasabah yang

mengonsumsi jasa perbankan ini pada akhirnya akan mengevaluasi jasa layanan perbankan tersebut. Jika atribut-atribut jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan atau keinginan nasabah, maka akan terbentuk kepuasan nasabah yang diharapkan. Namun jika kualitas atribut-atribut jasa perbankan tersebut tidak sesuai dengan persepsi nasabah maka, kemungkinan besar nasabah tersebut akan melakukan *negative record of mouth*, yaitu menceritakan keburukan atas jasa bank kepada orang lain atau mencegah orang lain tersebut untuk menggunakan jasa yang sama (Siyamto, 2017).

III. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode pengolahan data secara mendalam dengan data dari hasil pengamatan, wawancara, dan literatur. Dalam pandangan penelitian kualitatif, gejala ini bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan menerapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2019). Data dalam penelitian ini diambil dengan cara *snowball* sampling dimana informan kunci dimulai dari jumlah yang sedikit dan bertambah banyak seiring waktu dan kebutuhan data di lapangan. Beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan wawancara dengan informan kunci yang kemudian didokumentasikan dalam bentuk rekaman suara, catatan pribadi peneliti, foto, dan video.

Hasil wawancara dengan informan kemudian dianalisa dengan mengadopsi meode Miles dan Hubermann dimana pertama-tama peneliti melakukan reduksi data; menyajikan data dalam bentuk yang sistematis dan dapat dipahami maknanya; kemudian menarik kesimpulan sesuai dengan tujuan dilakukannya penelitian ini (Hartono, 2018).

Adapun ruang lingkup dan setting penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

IV. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan wawancara dengan narasumber penelitian ini, ditemukan bahwa *software* OLIBS 724 pada dasarnya telah digunakan sejak disetujuinya bank NTB berkonversi menjadi bank NTB syariah seperti dijelaskan oleh pejabat *Deputy General Manager* (DGM) divisi Teknologi Sistem Informasi (TSI) kantor pusat bank NTB syariah. Berdasarkan keterangan dari narasumber di atas dapat diketahui bahwa penerapan *software* OLIBS 724 sebagai sebuah *Core banking system* pada bank NTB syariah sudah berjalan selama 4 (empat) tahun pada saat laporan penelitian ini dibuat. Adapun pertimbangan bank NTB syariah dalam memilih *software* tersebut adalah karena *software* OLIBS 724 diyakini memiliki kecepatan dan ketepatan yang dibutuhkan dalam proses konversi seluruh data sebelumnya pada saat bank NTB masih konvensional menjadi data yang secara sah dapat diakui pada database bank NTB syariah. Berdasarkan keterangan di atas dapat dipahami bahwa pengguna menyadari sepenuhnya bahwa implementasi *software* OLIBS 724 semata-mata adalah untuk

mempermudah dan mengotomasi tugas pengguna dalam melayani nasabah dengan cepat dan tepat.

Pemahaman Pengguna *Software* OLIBS 724

Berdasarkan informasi yang dikumpulkan oleh peneliti di lapangan, implementasi *software* OLIBS 724 masih cukup sering mengalami kendala. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini diketahui bahwa terdapat beberapa nasabah yang masih terhambat pelayanannya karena kurangnya pemahaman beberapa pegawai pada bagian pelayanan nasabah mengenai alur penggunaan *software* OLIBS 724. Hal tersebut umumnya terjadi karena terdapat beberapa fitur dalam *software* OLIBS 724 yang jarang digunakan oleh pengguna dalam melayani nasabah. Hal ini kemudian mengakibatkan pengguna kurang cekatan dalam melayani nasabah tertentu yang membutuhkan layanan melalui fitur tersebut.

Kendala tersebut terjadi pada beberapa divisi pelayanan terdepan seperti *Customer service* hingga administrasi pembiayaan. *Customer service* yang setiap harinya harus berinteraksi langsung dengan nasabah seperti pada saat pembukaan rekening cukup memahami alur *Software* OLIBS 724, namun ketika seorang nasabah membutuhkan hal lain yang memerlukan fitur-fitur tertentu dalam *software* tersebut maka terkadang akan muncul hambatan sehingga menyebabkan nasabah merasa kurang puas karena lambatnya pelayanan yang diberikan.

Namun perlu diketahui bahwa kendala tersebut tidak sepenuhnya merupakan kesalahan pada pengguna. Seringkali justru pengguna sistem yang merasa *Core banking system* tidak berkualitas dan kurang memberikan informasi yang optimal menganggap bahwa aplikasi tersebut tidak berhasil atau tidak sukses digunakan (Andarwati, 2016). Namun dalam kasus penelitian ini, ditemukan bahwa pengguna menganggap bahwa kendala-kendala yang terjadi ialah bentuk kurang pemahannya pengguna terhadap keseluruhan alur penggunaan *software* OLIBS 724 ini. meskipun telah diberikan pelatihan pada saat menjadi pegawai baru sebelumnya, namun dikarenakan jarang digunakan beberapa fitur maka pengguna sudah tidak mengingat lagi bagaimana menggunakan fitur-fitur tersebut. Oleh sebab itu maka baik pengguna maupun divisi TSI berpendapat bahwa pelatihan kembali perlu dilakukan.

Bila ditinjau dari segi teori, pelatihan (training) merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja tenaga kerja (Karinda, 2016). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan kepada pengguna *software* OLIBS 724 pada Bank NTB Syariah sendiri terdiri dari dua jenis yaitu sebagai berikut.

- a. Pelatihan kepada pengguna baru, yaitu kepada pegawai yang baru diterima di lingkungan Bank NTB Syariah, yang akan menggunakan *software* OLIBS 724 untuk pertama kali.
- b. Penyegaran pelatihan. Secara periodik dilakukan penyegaran agar dapat didiskusikan permasalahan yang timbul dan solusinya. Selain itu, penyegaran ini juga dilakukan untuk mengantisipasi apabila terdapat reposisi pegawai pada pengguna *software* OLIBS 724, sehingga pengguna baru dapat segera beradaptasi.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa langkah-langkah pelatihan dan penyegaran pelatihan di atas diambil demi meningkatkan pemahaman pengguna terhadap keseluruhan alur penggunaan fitur *software* OLIBS 724. Hal ini juga dianggap perlu dikarenakan bank harus mampu bersaing dengan cara peningkatan kualitas pelayanan, yaitu dari segi kecepatan dan ketepatan. Dalam perspektif nasabah, kualitas pelayanan dianggap sebagai sebuah variable yang dapat mempengaruhi kepuasan

nasabah yang pada akhirnya mampu untuk meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank.

Hal ini juga menunjukkan bahwa Bank NTB Syariah menyadari bahwa bank harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan nasabah saat ini. Kebutuhan nasabah ini selanjutnya diterjemahkan dan diimplementasikan pada kemahiran dalam penggunaan *software* OLIBS 72. Oleh sebab itulah maka Bank NTB Syariah perlu untuk terus melakukan upscaling kompetensi teknologi terhadap perangkat *software* OLIBS 724. Namun demikian, dari segi *software* pun perlu untuk terus dievaluasi dan update sesuai dengan perkembangan kebutuhan di lapangan yang terus berkembang.

Temuan data dalam penelitian ini menjadi dasar kesimpulan bahwa pengguna *software* OLIBS 724 perlu mendapat pelatihan secara periodik. Pelatihan merupakan proses untuk mengajarkan seseorang akan keahlian tertentu agar menjadi semakin terampil dan dapat melaksanakan tugas serta tanggungjawabnya dengan lebih baik. Pelatihan penting untuk dilakukan, dan pemberian materi pelatihan penting untuk diberikan, agar pegawai yang bertugas dalam pelayanan dapat lebih memahami tugas yang dijalani. Ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk selalu memberikan yang terbaik dan termudah bagi customer (Suryati et al., 2021).

Implikasi Pemahaman *Software* OLIBS 724 terhadap Loyalitas Nasabah

Kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan masa depan suatu perusahaan. Secara teoritis, kepuasan pelanggan diartikan sebagai evaluasi pilihan pelanggan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalamannya dalam menggunakan atau mengkonsumsi suatu barang atau jasa (Afnina & Hastuti, 2018). Bank sebagai sebuah perusahaan juga sudah sepatutnya memikirkan bagaimana agar kepuasan pelanggannya, dalam hal ini ialah nasabah, dapat tercapai. Salah satu langkah yang diambil oleh perbankan Syariah, khususnya yaitu Bank NTB Syariah, ialah dengan memanfaatkan *Core banking system* yaitu *software* OLIBS 724.

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdapat pada Bank NTB Syariah saat ini secara umum telah dipersepsikan baik oleh nasabah. Namun demikian, nasabah mengimplikasikan bahwa Bank NTB Syariah akan menjadi lebih baik atau unggul ketika pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan dapat dimaksimalkan lagi. Salah satunya ialah dari segi penyampaian informasi. Nasabah yang datang ke Bank NTB Syariah memiliki banyak pertanyaan mengenai produk dan jasa yang diinginkan sehingga pengetahuan komprehensif mengenai hal tersebut sangat diperlukan oleh pegawai bank. Hal tersebut merupakan pengakuan dari pegawai bank dan nasabah. Dalam hal ini, baik pegawai bank sebagai sumber informasi maupun nasabah sebagai pihak yang meminta informasi sependapat bahwa terlambatnya pelayanan pada Bank NTB Syariah masih terjadi hingga saat ini.

Sementara itu, secara umum informasi-informasi yang dibutuhkan nasabah pada dasarnya dapat dipantau oleh pegawai Bank NTB Syariah melalui system yang digunakan, yaitu *software* OLIBS 724. Oleh sebab itu, keterlambatan pelayanan mengindikasikan bahwa pegawai bank sebagai pengguna *software* tersebut tidak memahami dengan sempurna alur dalam OLIBS 724. Hal ini paling umum terjadi pada pengguna-pengguna baru yang baru saja direkrut oleh Bank NTB Syariah. Sementara, kepuasan nasabah sangat bergantung pada kecepatan dan ketepatan pelayanan dan penyampaian informasi tersebut, yang artinya berkaitan pula dengan pemahaman pegawai Bank NTB Syariah mengenai system yang digunakan.

Pelayanan sendiri memang merupakan hal mayoritas bila bank ingin nasabahnya loyal. Nasabah selalu mencari kepuasan dalam transaksi keuangan yang dilakukan. Kepuasan nasabah dalam kemudahan menggunakan layanan aplikasi yang diberikan oleh pihak bank dapat mengarah kepada loyalitas nasabah, seperti penelitian yang dilakukan oleh Triyogo (2022) pihak perusahaan harus mampu menyediakan aplikasi yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, dan tidak membingungkan bagi pengguna yaitu nasabah sehingga memberikan dampak yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT BNI 46 Cabang Pati. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh (Hasandoust & Saravi, 2017) bahwa kualitas layanan *e-banking* berdampak signifikan terhadap kepuasan nasabah dan mampu menimbulkan loyalitas nasabah. Oleh sebab itu, maka kualitas pelayanan perlu untuk terus ditingkatkan demi tercapainya asas kepuasan nasabah yang diharapkan sebagai pembentuk loyalitas nasabah. Selain itu, dapat pula dikatakan bahwa sebenarnya loyalitas nasabah pada Bank NTB Syariah ini didorong oleh pelayanan dan proses bisnis yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga membuat nasabah percaya dan setia terhadap bank syariah (Muliadi, 2022). Pelayanan yang dilakukan secara optimal tentu akan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Persepsi baik masyarakat Indonesia terhadap lembaga pemerintah membuat brand atas bank syariah pemerintah menjadi lebih bagus daripada bank syariah swasta, sehingga *brand* bagi bank syariah sangat mempengaruhi loyalitas nasabah mereka.

Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keadilan. Nasabah yang sudah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari bank syariah, tentunya akan merasa pelayanan tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas jasa (pelayanan) harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan, dan hubungan tersebut secara teoritis dan empiris adalah positif (Wati et al., 2020). Nasabah yang merasa puas adalah nasabah yang mendapatkan *value* dari produk-produk bank syariah, *value* dari keadilan bagi hasil sesuai yang diharapkan, *value* dari kualitas pelayanan dan *value* dari sistem atau sesuatu yang bersifat emosi keagamaan yaitu terhindar dari riba (Junaedi, 2012). Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi pemangku kepentingan dalam bank Syariah untuk memahami perilaku loyalitas nasabah karena hal ini berpengaruh pada performa bank syariah. Dengan orientasi nasabah, bank Syariah diharapkan mampu berkembang dan melayani masyarakat secara luas.

V. KESIMPULAN

Peningkatan pemahaman pengguna *software* OLIBS 724 bagi pegawai bank NTB syariah harus terus dilakukan. Peningkatan pemahaman pengguna ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan kepada pegawai baru maupun pegawai lama sesuai dengan masing-masing kewenangan yang terkait dengan penggunaan *software* OLIBS 724. Pelatihan kepada pegawai baru diperlukan agar pegawai yang akan menggunakan *software* OLIBS 724 memiliki dasar pemahaman yang cukup terhadap ilmu perbankan syariah serta alur *software* OLIBS 724 sesuai masing-masing kewenangan. Sedangkan pelatihan kepada pegawai lama sesuai dengan masing-masing kewenangan diperlukan untuk penyegaran kecakapan, sehingga kompetensi serta profesionalisme pegawai selalu terjaga. Selain itu, pelatihan kepada pegawai lama juga untuk mengantisipasi jika ada reposisi pada pegawai pengguna *software* OLIBS 724, sehingga dapat cepat beradaptasi. Selain itu, implikasi pemahaman pegawai pengguna *software* OLIBS 724 mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin paham pegawai tersebut akan penggunaan *software* OLIBS 724, maka nasabah akan semakin terlayani

dengan baik dan cepat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Andarwati, M. (2016). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Core Banking System (CBS) dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(3).
- Dimiyati, M. ... Destari, F. (2020). Membangun Kepuasan Nasabah Berbasis Dimensi Banking Service Quality (Studi Bank Syariah di Kabupaten Jember). *Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 14(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/MATRIK:JMBK.2020.v14.i01>
- Febriana, & Indah, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 145–151.
- Fitrianingsih. (2021). *Analisis Keputusan dan Loyalitas Nasabah PT Bank BRI Syariah Tbk di Sumatera Utara*. UIN Sumatera Utara.
- Hartono, J. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis, Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman* (6th ed.). BPFPE.
- Hasandoust, R. F., & Saravi, M. M. (2017). IDENTIFYING THE EFFECT OF SUCCESSFUL E-BANKING ON CUSTOMERS' SATISFACTION, TRUST, COMMITMENT AND LOYALTY. *QUID: Investigación, Ciencia y Tecnología*, 87(1), 1716–1726. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6223054>
- Junaedi, A. T. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Propinsi Riau). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 161–176. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/409/446>
- Karinda, M. (2016). Kajian Terhadap Pelatihan dan Pengembangan Karyawan dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Bank Sulutgo Cabang Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jbie/article/view/13423>
- Mait, P. (2014). The Implementation Of Core Banking System (CBS) At PT. Bank Sulut Tbk. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(4).

- Muliadi, S. (2022). Determinan Loyalitas Nasabah Bank NTB Syariah. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 11(2), 184–199. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v11i2.825>
- Putra, A. A. ... Windasari, I. P. (2016). Perencanaan dan Implementasi Information Security Management System Menggunakan Framework ISO/IEC 20071. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Komputer*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jtsiskom.4.1.2016.60-66>
- Rizal, S. ... Wardiana, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia. *EQIEN Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 25–33. <https://doi.org/https://doi.org/10.34308/eqien.v8i2.232>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Suryati, N. M. ... Astawa, I. P. P. (2021). Pengaruh Pelatihan M-Pise LPD Digital, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di LPD Tegal Desa Darmasaba Badung Bali. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i3.1348>
- Triyogo, A. (2022). Pengaruh Elektronik Banking (E-Banking) dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(6), 8350–8360. <https://doi.org/https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i6.7887>
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>
- Wati, N. M. D. W. K. ... Ribek, P. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Prodia Widyahusada. *International Journal of Business and Management*, 1(2), 108–119. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/value/article/view/819>
- Widayanto, A. I. H. G. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Pemeditasi Kepuasan Nasabah Bank CIMB Niaga di Surabaya. *Artikel Ilmiah, STIE Perbanas Surabaya*.