

**PERANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BANK JATIM SYARI'AH
CABANG SURABAYA DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH**

SKRIPSI



OLEH

ROFIKHOH SHOLIKAH

NIM : 20111221034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

Maret 2015

**PERANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BANK JATIM SYARI'AH
CABANG SURABAYA DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi
Salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program sarjana Ekonomi

OLEH
ROFIKHOH SHOLIKAH
NIM : 20111221034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Maret 2015

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rofikhoh Sholikhah

NIM : 20111221034

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 5 Agustus 2015

Yang membuat pernyataan

Rofikhoh sholikhah

Persetujuan Untuk Ujian Skripsi

**PERANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BANK JATIM SYARI'AH
CABANG SURABAYA DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH**

Oleh :

Rofikhoh Sholikhah

NIM : 20111221034

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 21 Agustus 2015

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Dr. Siti Maro'ah, M.Pd

Drs. Ec. Ezif M Fahmi W, MM,Ak,CA

Mengetahui,

Plt Kaprodi Manajemen

Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disyahkan dihadapan Komisi Penguji.

Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : Senin, 24 Agustus / 2015
Pukul 08.00 WIB sampai dengan 09.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji :

Dr. Siti Maro'ah, M.Pd

Anggota

Anggota

Drs. Ec. Ezif M Fahmi W, MM,Ak,CA

Qurratula'yun Nailufarh, SE, MEI

Mengetahui,

Plt Kaprodi

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Anna Marina, M.S.i., Ak. Ca.

Dra. Siti Salbiyah, M.kes

ABSTRAK

Sholikah, Rofikhoh.2015. Peranan Sistem Informasi Manajemen Bank Jatim Syari'ah Cabang Surabaya dalam meningkatkan jumlah Nasabah. Skripsi. Program studi Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya. Pembimbing : (I) Dr. Siti Maro'ah, M.Pd (II) Drs. Ec. Ezif M Fahmi W, MM

Kata Kunci : Sistem Informasi Manajemen, Perbankan , Nasabah

Sistem informasi saat ini merupakan hal yang penting dalam sebuah perusahaan. Banyak perusahaan berlomba-lomba untuk mendapatkan sistem informasi yang terbaru demi mendapatkan keunggulan kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem informasi manajemen di Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya, Untuk mendiskripsikan perkembangan jumlah nasabah Bank Jatim Syariah cabang Surabaya pada tahun 2010-2014, Untuk mengungkap peranan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan nasabah Bank Jatim Syariah cabang Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan adanya penerapan sistem informasi manajemen di Bank Jatim Syariah cabang Surabaya dalam meningkatkan jumlah nasabah dan dibandingkan dengan teori- teori yang ada sehingga didapat hasil peneliti. Hasil penelitian ini yaitu Penerapan Sistem Informasi Manajemen di bank Jatim syariah cabang Surabaya menggunakan pelayanan, promosi, dan teknologi. Peningkatan nasabah cukup baik dikarenakan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Peningkatan yang cukup baik yaitu pada tahun 2012-2013 naik sebesar 19 %.

Kesimpulan penelitian ini Sistem Informasi Manajemen Bank Jatim Syari'ah menggunakan SIM promosi, SIM teknologi, SIM pelayanan .Perkembangan jumlah Nasabah Bank Jatim Syariah menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, sejak 2010 s/d 2014 Sistem Informasi Manajemen berperan dalam peningkatan jumlah nasabah di Bank Jatim Syariah disebabkan pemanfaatan SIM pelayanan, sedangkan SIM teknologi dan SIM promosi kurang berpengaruh untuk meningkatkan jumlah nasabah. Saran Untuk lebih meningkatkan jumlah nasabah maka disarankan kepada BJS mengikuti perkembangan teknologi sehingga SIM teknologi lebih canggih (E-banking). Pemanfaatan SIM promosi perlu diperbaiki. Tidak hanya secara manual oleh karena itu disarankan melaksanakan promosi melalui media Elektronik seperti Televisi dan Radio.

ABSTRACT

Sholikah, Rofikhoh.2015. Role of Management Information System in Bank Jatim Syari'ah Branch Surabaya in increasing the number of Customers. Essay. Management study program. Faculty of Economics, Muhammadiyah University of Surabaya. Advisors: (I) Dr. Siti Maro'ah, Pd (II) Drs. Ec. Ezif M Fahmi W, MM

Keywords: *Management Information System, Banking, Customer*

Current information system is important in a company. Many companies are competing to get the latest information system in order to obtain a competitive advantage. This study aimed to determine the application of management information system at Bank Jatim Syariah Branch Surabaya East Java, To describe the development of the number of customers of Bank Jatim Syariah Branch Surabaya East Java in 2010-2014, to show the role of management information system to improve customer in Bank Jatim Syariah Branch Surabaya East Java.

This research used qualitative method with the implementation of management information system at Bank Syariah Jatim Surabaya branch in increasing the number of customers and compared with existing theories in order to get the results of research. The result showed in the Management Information System Application in Bank Jatim Syariah Branch Surabaya East Java by using the service, promotion, and technology. The increasing in customers who were good enough because every year had increased. A pretty good improvement was for the years 2012-2013 by 19%.

In conclusion, the Management Information System of Bank Jatim Syari'ah used promotional SIM, SIM technology, SIM service. The increasing number in Syariah Jatim Bank Customers show an increase from year to year, since 2010 to 2014. The Management Information instrumental system in increasing the number of customers at Bank Jatim Syariah was due to the use of SIM services, while SIM technology and the promotion of less influential to increase the number of customers. The suggestions to further increase the number of customers it was advisable to BJS follow developments in technology so that more sophisticated SIM technology (E-banking). The SIM utilization promotion was needed to be repaired. Not only manually therefore it was advisable to implement campaigns through media such as TV and Radio Electronics.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'amin, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt yang telah memberikan Rahmat, Hidayah dan berkah yang tiada terhingga, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa penulis ucapkan kepada nabi besar Muhammad Saw yang telah memberikan cahaya islam kedunia serta memberikan ilmu pengetahuan kepada umatnya.

Adapun Skripsi ini berjudul “ **Peranan Sistem Informasi Manajemen Bank Jatim Syari’ah Cabang Surabaya dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah** “disusun dalam rangka penulisan Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Sepanjang proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, dukungan, serta Do’a dari berbagai pihak, Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tiada terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. dr.Sukadiono, MM. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya
2. Ibu Dr. Anna Marina, Ak, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Dra. Siti Salbiyah, M.kes Selaku Plt program studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Ibu Dr. Siti Maro’ah, M.pd selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan waktu bimbingan dan saran serta kritik yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak Drs. Ec. Ezif M Fahmi W, MM selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan waktu, ilmu dan saran serta kritik yang bermanfaat bagi penulis.
6. Sahabatku tersayang Umrati dan Ulfa mariati yang selalu memberi semangat.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dalam tata bahasa maupun lingkup pembahasannya. Untuk itu penulis menerima saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Manajemen.

Surabaya, Juni 2015

Penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Batasan Masalah	3
F. Sistematika Penulisan Skripsi	3
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	5
1. Sistem informasi manajemen.....	5
2. Perbankan	6

3. Bank Syari'ah	7
4. Produk dan jasa perbankan syari'ah	8
5. Pengertian Nasabah	13
6. Upaya peningkatan jumlah nasabah Bank.....	14
7. Peran SIM Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah.....	16
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Konseptual	20

BAB III : METODE PENELITIAN

A . Pendekatan penelitian	22
B . Keterlibatan peneliti	23
C . Prosedur Pengumpulan data	23
D . Pengelolahan dan Analisis data	26
E . Keabsahan Temuan	27

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subyek Penelitian	29
B. Deskripsi Data hasil Penelitian	40
C. Pembahasan.....	51

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Pengamatan (Observasi)	24
Tabel 3.2 Wawancara (Interwiv).....	25
Tabel 3.3 Dokumentasi	26
Tabel 4.1 Jumlah nasabah giro Bank Jatim Syariah	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah cabang Surabaya	31
Gambar 4.2 Aktifasi E- Banking.....	41
Gambar 4.3 Mesin ATM Bank Jatim Syariah cabang Surabaya	42
Gambar 4.4 Teller Bank Jatim Syariah cabang Surabaya.....	43
Gambar 4.5 Brosur Sebagai media SIM promosi BJS cabang Surabaya.....	44
Gambar 4.6 Hadiah untuk pembukaan rekening	48
Gambar 4.7 BJS mengadakan kerja sama di SD Muhammadiyah 26 Surabaya.....	49
Gambar 4.8 Slip pelayanan pembayaran SPP	50
Gambar 4.9 SIM teknologi E-banking dan ATM	52
Gambar 4.10 Hadiah yang diberikan Bank Jatim Syariah terhadap nasabah ..	55

DAFTAR RUJUKAN

- A.Karim, adiwarman.2006.*Bank islam analisis fiqih dan keuangan*.jakarta:PT Raja grafindo persada.
- Anggadini dewi sri.*Analisis sistem informasi manajemen berbasis komputer dalam proses pengambilan keputusan*.jurnal.bandung:Universitas padjadjaran bandung.
- Departemen Agama RI.2010.*Musyaf aisyah Al-Qur'an dan terjemah untuk wanita*.Bandung:Jabal
- Fatihudin,didin.2012.*metode penelitian untuk ilmu ekonomi manajemen dan akuntansi dari teori ke praktek*.Surabaya: PPS UmSurabaya
- Helmi M, Andri (Online) 2014. Manajemen Pemasaran Bank. <https://andrihelmi.files.wordpress.com/2014/09/sesi-7-segmenting-targeting-positioning.pdf> Diakses pada tanggal 16 Juni 2015,
- Kadir,abdul.*pengenalan sistem informasi*.yogyakarta: Andi offset.2003
- Kasmir S.E.,M.M. 2008. *Bank dan lembaga keuangan lainnya*.jakarta: PT. Raja grafindo persada.
- Kotler. (2000). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control (millenium Ed)*. Prentice Hall: New Jersey.
- Loudon, D.L.,& Bitta, A.J.D. (1993). *Consumer Behavior: Concepts and Application*. McGraw-Hill, Inc: New York.
- Machmud amir dan rukmana.2010.*Bank syariah teori,kebijakan,dan studi empiris di Indonesia*.jakarta : Penerbit Erlangga.
- Moekijat. 2005. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung .Mandar Maju.
- Meilani difana dan Miftahuddin.*Perancangan sistem informasi manajemen persediaan(Studi kasus:PDAM Titra sakti kabupaten kerinci)*.jurnal.Kerinci:Fakultas tehnik universitas andalas.
- Muhammad. 2002. *Manajemen Bank Syariah*. Yogjakarta:UPP STIM YKPN.
- O'Brien, James A. 2005. *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta (ID):Salemba 4.
- Sudarsono,heri.2012.*Bank dan lembaga keuangan syariah deskripsi dan ilustrasi*.yogyakarta:Ekonosia

Sugiyono.2014.*Metode penelitian Kuantitatif,Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta:

Bandung

Utami dwi dan mranani muji.2012.*faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi dengan partisipasi pemakai sebagai variabel moderasi*.journal: Universitas Muhammadiyah magelang.

Winarno,Wing wahyu.2006.*Sistem Informasi Manajemen*.Yogjakarta:UPP STIM

YKPN.