

EFTIVITAS PENGGUNAAN TEKNOLOGI MOBILE POINT OF SALES DALAM MENUNJANG KINERJA AO FUNDING DI BPRS SUNGAI PUA

Ahmad Riyadi¹, Ali Rahman²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek

Email: ahmadriyaadi15@gmail.com¹, alirahman26des@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa BPRS Sungai Pua Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan berbasis syariah. Dalam melakukan pengumpulan tabungan nasabah pihak *funding officer* menggunakan teknologi *Mobile Point Of Sales*. Metode pengumpulan tabungan nasabah dengan menggunakan *Mobile Point Of Sales* menitikberatkan kerjanya untuk mengefisienkan waktu yang terpakai. Dengan bantuan teknologi ini *funding officers* BPRS Sungai Pua Syariah sangat terbantu dalam menjalankan kerjanya. Latar belakang penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan teknologi *mobile point of sales* dalam menunjang kinerja AO funding di BPRS Sungai Pua Syariah. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan model *field research* yang bersifat deskriptif analisis, yaitu mengumpulkan data yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dengan pihak BPRS Sungai Pua Syariah dan dokumentasi yang dilakukan. Metode analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi *mobile point of sales* dalam menunjang kinerja AO funding di BPRS Sungai Pua Syariah, sudah efektif berdasarkan 3 indikator efektivitas yaitu kualitas, fleksibilitas dan kepuasan. Tetapi dari segi kualitas masih kurang efektif dikarenakan dalam penggunaan teknologi *mobile point of sales* memiliki kendala ketika menjalankannya, pernah terjadi kendala jaringan yang membuat jalannya transaksi menjadi sedikit terlambat. Pada 2 indikator lainnya yaitu produktivitas dan efisiensi sudah terbilang efektif. Karena dari segi produktivitas sudah banyak mengefisienkan proses kerjanya *funding officer* dalam segi waktu dan juga tidak lagi mengalami keraguan dan juga dan segi efisiensi sudah banyak menghemat waktu dan juga tenaga.

Kata Kunci: Efektivitas, *Mobile Point Of Sales*, Kinerja Kayawan.

Abstract

This research is based on the fact that BPRS Sungai Pua Syariah is one of the sharia-based financial institutions. In collecting customer savings, the funding officer uses Mobile Point Of Sales technology. The method of collecting customer savings using Mobile Point Of Sales emphasizes its work to make the time used more efficient. With the help of this technology, funding officers of BPRS Sungai Pua Syariah are greatly assisted in carrying out their work. The background of this research aims to determine the effectiveness of the use of mobile point of sales technology in supporting the performance of AO funding at BPRS Sungai Pua Syariah. This type of research is a qualitative research with a descriptive analysis field research model, namely collecting data that occurs in the field. Data collection

techniques use observation techniques, interviews with BPRS Sungai Pua Syariah and documentation carried out. The data analysis methods used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the use of mobile point of sales technology in supporting the performance of AO funding at BPRS Sungai Pua Syariah has been effective based on 3 indicators of effectiveness, namely quality, flexibility and satisfaction. But in terms of quality it is still less effective because in the use of mobile point of sales technology when running it, there have been network constraints that make the transaction process a little late. In the other 2 indicators, namely productivity and efficiency, it has been considered effective. Because in terms of productivity, it has made the funding officer's work process more efficient in terms of time and also no longer experiences doubts and also in terms of efficiency, it has saved a lot of time and energy.

Keywords: *Effectiveness, Mobile Point Of Sales, Employee Performance.*

A. PENDAHULUAN

Lembaga keuangan yang berfokus pada layanan peminjaman, penyimpanan, dan pembayaran umumnya disebut sebagai bank Islam. Bank Islam adalah bank yang mematuhi aturan yang ditetapkan oleh syariah Islam, yang bersumber dari hadis dan ayat-ayat dalam Al-Qur'an. Oleh karena itu, segala sesuatu yang melanggar syariah Islam dan kegiatan yang melibatkan riba harus dihindari oleh perbankan Islam. Bank Islam dan bank konvensional berbeda dalam beberapa hal penting. Perbedaan utamanya adalah bahwa bank Islam tidak menggunakan struktur bunga dalam bagian mana pun dari kegiatan bisnisnya, sedangkan bank konvensional menggunakannya. (Agustin et al., 2021)

Allah menegaskan bahwa tidak boleh ada usaha yang mengutamakan satu pihak atas pihak lain; usaha yang berdasarkan syariat harus menjauhi apa yang disebut maghrib (maysir, gharar, riba). Sesuai dengan firman Allah dalam ayat 29 Q.S. An-Nisaa :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”

Istilah "makan haram" mengacu pada fakta bahwa dilarang mengambil, merampas, menguasai, atau merusak harta orang lain dengan cara apa pun. Misalnya, dengan merampok,

mencuri, ghasab, atau memanfaatkan dan mengelola harta orang lain tanpa izin mereka. Demikian pula, korupsi terhadap harta rakyat atau negara merupakan salah satu perintah dalam bagian ini, semuanya haram.

BPRS merupakan salah satu dari beberapa bank Islam; lembaga keuangan yang didirikan berdasarkan hukum Islam, dan kebijakannya didasarkan pada hukum Islam. BPRS memiliki tujuan utama yang sama dengan bank Islam pada umumnya. Secara sederhana, BPRS memiliki tujuan yang lebih spesifik dibandingkan bank Islam pada umumnya, yang memiliki tujuan yang lebih luas. Kinerja bank dianggap semakin baik jika semakin banyak laba yang diperolehnya. Bank Islam terus melakukan diversifikasi penawaran produknya dalam upaya meningkatkan laba. Selama ini, bank Islam telah menyediakan layanan yang sebenarnya merupakan operasi komersial dari lembaga keuangan Islam selain bank Islam itu sendiri, seperti pegadaian dan pengumpulan sumbangan zakat dan wakaf.(Triandini et al., 2013)

Produk tabungan dengan layanan jemput bola merupakan salah satu keunggulan BPRS Sungai Pua Syariah. Layanan jemput bola merupakan keuntungan tambahan bagi nasabah tabungan atau deposito. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk membuka tabungan atau deposito atau menyimpan tabungan atau deposito dengan mendatangi kantor pemasaran BPRS Sungai Pua Syariah, sehingga tidak perlu repot-repot datang ke BPRS. Untuk menyelesaikan transaksi penjualan, layanan jemput bola merupakan deskripsi lisan yang diberikan selama percakapan dengan satu atau lebih calon konsumen. Dalam proses pick-up, mereka yang terlibat secara langsung akan saling berhubungan. Mereka juga akan memberikan deskripsi produk kepada sekelompok calon konsumen lainnya. AO Funding BPRS Sungai Pua Syariah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan jemput bola ini.

Sebelumnya, AO Funding menjalankan layanan penjangkauan ini secara manual dengan mencatat penarikan dana klien atau penghematan minimal pada selebar kertas transaksi. Namun, saat ini, AO Funding menggunakan perangkat yang dikenal sebagai *Mobile Point Of Sales* (MPOS). Sistem kasir kontemporer yang disebut *Mobile Point of Sales* (MPOS) memungkinkan perusahaan seperti restoran dan toko ritel untuk menangani transaksi dengan lebih cepat. MPOS adalah aplikasi titik penjualan cerdas dan terpadu yang menggantikan prosedur pembayaran tradisional. MPOS memanfaatkan perangkat seluler, seperti ponsel pintar atau tablet, yang dapat beroperasi secara nirkabel sebagai terminal POS atau mesin kasir. Hal ini memberikan kebebasan bagi perusahaan untuk bertransaksi di mana saja, bahkan saat mereka sedang bepergian. Informasi dikirimkan dengan cepat dan mudah karena kemajuan

teknologi yang pesat. Penyebaran informasi sangat penting dan berdaya guna. Memperoleh, memproses, dan menggunakan informasi secara akurat dapat menjadi lebih produktif dengan pengiriman informasi yang efisien dan tepat waktu. Informasi tersedia dengan mudah melalui perangkat seluler, atau yang lebih sering dikenal dengan sebutan telepon pintar, berkat kemajuan teknologi yang pesat. Telepon pintar dan gawai seluler lainnya telah berkembang menjadi kebutuhan. Menggunakan telepon seluler selama proses pembelian dan penjualan adalah salah satunya. (Restiawan Yoga Pratama et al., 2021)

Karena sistem *Mobile Point of Sales* (MPOS) sudah terkomputerisasi, maka akan sangat membantu dan mengoptimalkan kinerja bisnis atau toko. Pelaku usaha swalayan, organisasi, atau usaha kecil menengah menggunakan sistem *Mobile Point of Sales* (MPOS) untuk mengolah data transaksi pembelian (purchases), transaksi penjualan eceran (retails), transaksi utang (liabilities), transaksi retur pembelian (purchasereturns), dan pelaporan transaksi (reporting). Data-data ini biasanya krusial untuk pengambilan keputusan strategis. (Amanah Cetagati et al., 2021)

Tolak ukur suatu keefektivitas kerja yang di lakukan adalah dengan melihat apakah ada perkembangan konsumen atau nasabah dalam hal bank. Apakah teradapat perkembangan atau penambahan nilai atau jumlah dari nasabah di PT. BPRS Sungai Pua Syariah sejak setelah penggunaan dari teknologi MPOS (Mobile Point Of Sales). Di karenakan penggunaan teknologi pada penelitian ini focus pada nasabah tabungan, maka dari itu tolak ukurnya adalah perkembangan nasabah tabungan 3 tahun terkahir :

Tabel 1.1

Tahun	Nilai	Jumlah	Kenaikan / Penurunan	
			Σ	%
2021	Rp. -	2.528	-	-
2022	Rp. 11.818.693	3.063	535	21,2
2023	Rp. 12.834.324	2.988	-75	2,4

Sumber : PT. BPRS Sungai Pua Syariah. 2023

Terlihat dari Tabel 1.2 bahwa PT BPRS Sungai Pua mengalami peningkatan jumlah nasabah pada tahun 2022. Seperti yang dapat diamati, jumlah nasabah BPRS Sungai Pua meningkat sebesar 21,2% dari tahun 2021 ke tahun 2022 yang mencapai 3.063 nasabah, kemudian turun sebesar 2,4% pada tahun 2023. Tetapi menurut penelitian tidak terfokus pada kenaikan pada jumlah nasabah 3 tahun terakhir. Melainkan penelitian ini memfokuskan kepada produktivitas, kualitas dan tingkat layanan AO *Funding* di BPRS setelah menggunakan teknologi *Mobile Point Of Sales*.

Kinerja pihak Pendanaan AO *Funding* difasilitasi oleh teknologi ini, yang membuat transaksi dengan nasabah lebih cepat dan mudah dibandingkan sebelumnya yang dilakukan secara tertulis. Teknologi ini juga dapat diintegrasikan dengan perangkat lunak manajemen bisnis lainnya, sehingga MPOS ideal untuk usaha kecil dan menengah, terutama yang memiliki banyak cabang atau sering berpindah-pindah. Testimoni nasabah mendukung hal ini, dan pihak Pendanaan AO di BPRS Sungai Pua Syariah menyatakan bahwa teknologi memudahkan transaksi.

Koneksi internet sangat penting untuk transaksi mPOS. Pelanggan mungkin mengalami antrean panjang dan gangguan jika transaksi tidak dapat diselesaikan karena koneksi internet yang buruk atau terputus. Hal ini khususnya menjadi masalah di tempat-tempat dengan sinyal lemah atau infrastruktur internet yang tidak memadai. Salah satu hambatan terbesar dalam penggunaan teknologi kontemporer, khususnya saat menggunakan mobile point of sale (mPOS) untuk transaksi keuangan, adalah koneksi internet yang tidak stabil. Banyak variabel, termasuk infrastruktur jaringan yang buruk, cuaca buruk, malfungsi perangkat seperti router atau modem, dan kepadatan pengguna di lokasi tertentu, dapat menyebabkan ketidakstabilan ini. Akibatnya, proses transaksi yang seharusnya berfungsi dengan lancar menjadi terhambat atau bahkan gagal total. Pelanggan dan staf bank tidak diragukan lagi dirugikan oleh hal ini. Sementara klien harus menunggu lebih lama atau bahkan membatalkan transaksi, karyawan kesulitan untuk memproses pembayaran. Selain mengurangi kebahagiaan pelanggan dan efisiensi kerja, keadaan ini dapat mengakibatkan kerugian finansial.

B. KAJIAN PUSTAKA

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

1. Pengertian BPRS

Perbankan Islam, khususnya di sektor keuangan, pada hakikatnya merupakan evolusi dari gagasan ekonomi Islam. Untuk memenuhi permintaan berbagai pihak yang menginginkan layanan transaksi keuangan yang dilakukan sesuai dengan nilai-nilai moral dan aturan syariah Islam, bank Islam pertama kali didirikan sebagai reaksi dari organisasi ekonomi dan profesional perbankan Muslim. BPRS merupakan BPR yang beroperasi berdasarkan prinsip muamalah Islam. Selain didirikan sebagai gerakan aktif dalam rangka restrukturisasi, justifikasi penyelenggaraan BPR Syariah di Indonesia didasarkan pada tuntutan muamalah Islam yang menjadi dambaan mayoritas umat Islam Indonesia. (Muslim et al., 2020)

Lembaga keuangan Islam, khususnya Bank Pembiayaan Rakyat Islam, sangat sesuai dengan agenda reformasi pemerintah yang bertujuan untuk memperkuat perekonomian rakyat. Karena besarnya peran BPRS-BPRS, maka BPRS-BPRS akan mampu membantu masyarakat kecil yang selama ini belum terjangkau oleh perbankan Islam. Pemikiran di atas mengarah pada kesimpulan bahwa keberadaan bank-bank Islam, seperti Bank Pembiayaan Rakyat Islam, dapat membantu mengatasi tantangan-tantangan yang dihadapi perekonomian negara saat ini. Kebijakan moneter yang ketat, misalnya, dapat digunakan untuk memperlambat inflasi karena bank-bank Islam selalu menyalurkan pinjaman secara selektif, bahkan memberikan nasihat kepada peminjam.

2. Dasar Hukum BPRS

Sebagai bagian dari Paket Kebijakan Keuangan, Moneter, dan Perbankan, Paket Kebijakan Oktober (Pakto) yang dikeluarkan pada tanggal 27 Oktober 1988 merupakan paket kebijakan pertama yang mengakui karakter hukum Bank Pembiayaan Rakyat (BPR). Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar, Bank Pegawai, Lumbung Terpilih Desa (LPN), Lembaga Perkreditan Desa (LPD), dan Bank Perkreditan Desa (BKD) hanyalah beberapa lembaga keuangan yang secara historis telah menjelma menjadi BPR. Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, lembaga ini telah diatur sejak saat itu. BPR didefinisikan sebagai lembaga keuangan bank yang menyalurkan uang sebagai perusahaan BPR dan secara eksklusif menerima simpanan dalam bentuk simpanan berjangka tabungan dan/atau bentuk lain yang dipersamakan dengan itu.

BPR diartikan sebagai lembaga keuangan perbankan yang menjalankan kegiatan usahanya secara normal atau berdasarkan prinsip syariah berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) didefinisikan

sebagai bank syariah yang tidak menyediakan jasa transaksi pembayaran dalam kegiatan usahanya berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 yang mengatur tentang perbankan syariah. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah telah diterbitkan oleh pemerintah pada tahun 2008. Peraturan perundang-undangan tersebut juga mengatur tentang BPRS, yaitu pada Pasal 1 Angka 9 yang menyatakan bahwa bank yang melakukan pembiayaan kepada perorangan secara syariah tidak menyediakan jasa transaksi pembayaran dalam kegiatan usahanya. (Wulandari et al., 2022)

Efektivitas Kinerja Karyawan

1) Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah kapasitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil terbaik yang memungkinkan. Sederhananya, jika sesuatu mencapai hasil yang diinginkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka hal itu dianggap efektif. Efektivitas memperhitungkan seberapa baik sumber daya digunakan dalam proses mencapai tujuan selain mengukur keberhasilan dalam melakukannya. Efektivitas, dalam pengertian yang lebih umum, mengukur sejauh mana suatu program, sistem, atau kegiatan mencapai hasil bermanfaat yang diharapkan.

Efektivitas mengacu pada kegunaan suatu organisasi, program, atau kegiatan yang menunjukkan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah terpenuhi. Efektivitas mencakup siklus penuh masukan, proses, dan keluaran. Efektivitas suatu organisasi ditentukan oleh seberapa baik organisasi tersebut mencapai tujuannya. Ini menyiratkan bahwa satu-satunya aspek yang relevan dari keberhasilan adalah hasil atau tujuan yang diharapkan. Efektivitas berhubungan dengan pencapaian tujuan, seperti pernyataan berikut: *Effectiveness is often described as "doing the right thing" "that is, doing those work activities that will help the organization reach its goals"*. Efektivitas sering digambarkan sebagai "melakukan dengan benar" yaitu, melakukan aktivitas kerja yang akan membantu organisasi mencapai tujuannya dengan tepat. (Kusumawati et al., 2023)

Efektivitas menunjukkan kesesuaian atau keberhasilan. Efektivitas merupakan kata sifat yang menunjukkan "terjadinya suatu akibat atau konsekuensi yang diinginkan." Oleh karena itu, tindakan efektif seseorang adalah tindakan yang menghasilkan hasil yang diharapkan. Untuk lebih memahami apa yang dimaksud dengan efikasi, perhatikan sudut pandang berikut. Hidayat mengatakan bahwa "Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan sejauh

mana sasaran (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai, di mana semakin besar persentase sasaran yang tercapai, maka semakin tinggi pula efektivitasnya"

2) Indikator Efektivitas

Pengukuran efektivitas yang dijelaskan oleh Duncan (dalam Mokoginta, 2021) dapat digunakan untuk menilai apakah sesuatu telah berhasil. Secara spesifik, pengukuran efektivitas digunakan untuk mengukur efektivitas program dan mencakup tiga komponen, yaitu sebagai berikut :

- a. Pencapaian, tujuan merupakan penjumlahan dari semua upaya untuk menentukan apakah suatu proses telah mencapai tujuannya atau belum. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah, baik dalam proses pencapaian setiap bagian maupun dalam klasifikasinya, untuk meningkatkan kepastian tujuan akhir pencapaian. Penentuan jangka waktu pencapaian, target pencapaian sebagai tujuan konkret, dan landasan hukum merupakan tiga penanda keberhasilan tujuan.
- b. Integrasi, proses penilaian kapasitas organisasi untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan dalam program kerja dan untuk terlibat dalam kegiatan sosialisasi bagi pihak lain dikenal sebagai integrasi. Prosedur dan proses sosialisasi merupakan dua indikasi integrasi.
- c. Adaptasi, yaitu kapasitas organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Pertumbuhan infrastruktur dan kapasitas merupakan dua indikasi adaptasi. (Revi Wiranti et al., 2023)

3) Kinerja Karyawan

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Khairuddin (2024), "Kinerja merupakan hasil kerja seseorang dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan kemampuan, pengalaman, dan komitmen waktunya. "Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya," ungkap Muchzen dkk". (Sutor & Darmadi, 2024)

Kinerja diartikan sebagai pekerjaan atau prestasi nyata yang dilakukan oleh seorang karyawan. Menurut Simanjuntak (2005:9), kinerja diartikan sebagai pemenuhan kewajiban seseorang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Lebih lanjut, kinerja didefinisikan oleh Mangkunegara sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai dengan pekerjaan per satuan waktu, seringkali per jam. (Yulianti, 2015)

Kinerja karyawan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan hasil kerja yang dicapai individu dalam suatu perusahaan, sebagaimana ditentukan oleh seberapa baik mereka memenuhi kriteria dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kualitas, kemandirian, dan efisiensi dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sama pentingnya dengan jumlah output. Perilaku karyawan di tempat kerja, seperti inisiatif, kerja sama tim, fleksibilitas, dan dedikasi terhadap prinsip bisnis, juga merupakan komponen kinerja. Hasilnya, output dan metode produksi berpadu untuk menghasilkan kinerja karyawan.

Account Officer

1. Pengertian Account Officer

Sebagaimana yang disampaikan Edratna, "Account Officer merupakan orang yang bertugas mencari nasabah yang memenuhi kriteria ketentuan perbankan, melakukan penilaian, evaluasi, mengusulkan besaran kredit yang diberikan". "Account officer merupakan pejabat bank yang dalam pekerjaannya berupaya menciptakan racikan berbagai produk dan layanan perbankan yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar," menurut Dedi Anggadiredja. (Suparwi, 2018)

Dengan demikian, seorang account officer adalah orang yang bertanggung jawab untuk mengidentifikasi klien yang memenuhi syarat berdasarkan peraturan bank, serta untuk menentukan, menganalisis, dan menyarankan jumlah kredit yang harus diberikan. Dua divisi account officer adalah AO Lending dan AO Funding :

- a. AO Funding adalah seseorang yang bertugas memasarkan produk bank berupa tabungan, giro dan deposito.
- b. AO Lending adalah seseorang yang bertugas memberikan pinjaman dan menagih pinjaman.

2. Peran Account Officer

Account officer memiliki dua tujuan. Meskipun ia adalah karyawan bank dan harus mematuhi peraturan dan tujuan bank agar dapat memberikan hasil bagi bank, ia juga memiliki tugas untuk memberikan layanan terbaik kepada kliennya. Oleh karena itu, Account Officer harus memaksimalkan kedua kepentingan ini. 5 Pada dasarnya, tugas dan tanggung jawab seorang account officer meliputi :(Meliani & Ismunandar, 2022)

- a. Mengelola Account : Sembari menjalankan tugasnya sebagai karyawan bank, petugas akun juga membantu klien dalam mencapai efisiensi dan optimalisasi dalam setiap transaksi keuangan.
- b. Mengelola Produk : Seorang *Account Officer* harus mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk sesuai untuk kebutuhan nasabahnya
- c. Mengelola Kredit : Untuk memastikan bahwa klien selalu memenuhi kewajiban pinjaman mereka, petugas akun memantau pinjaman yang diberikan kepada mereka. Seorang AO harus mengetahui cukup banyak tentang perusahaan kliennya untuk melakukan hal ini.
- d. Mengelola Penjualan : Karena mereka pada dasarnya adalah juru bicara utama bank untuk barang-barangnya, petugas akun harus mahir dalam penjualan agar dapat mempromosikan penawaran secara efektif.
- e. Mengelola Profitability : Pendapatan bank juga ditentukan sebagian oleh petugas akuntan. Karena itu, ia perlu memastikan bahwa semua yang ia lakukan menguntungkan bank.

Mobile Point Of Sales

Mobile Point of Sale (mPOS) adalah sistem point of sale portabel yang memungkinkan perusahaan menggunakan perangkat seluler, seperti tablet atau smartphone, untuk memproses pembayaran. mPOS memberikan fleksibilitas dan mobilitas yang lebih baik daripada sistem Point of Sales (POS) tradisional, yang dipasang di satu tempat dengan perangkat keras yang besar dan mahal. Karyawan dapat menggunakan mPOS untuk menerima pembayaran di lokasi mana pun, termasuk rumah pelanggan, toko, atau bahkan di luar. Sistem ini biasanya mencakup koneksi internet untuk mengirimkan data transaksi, pembaca kartu untuk menangani pembayaran kartu, dan aplikasi yang diinstal pada perangkat seluler.

Point of Sale (POS) didefinisikan sebagai aktivitas yang berorientasi pada penjualan dan teknologi yang memfasilitasi proses transaksi. Setiap POS terdiri dari dua bagian: perangkat lunak (Manajemen Inventaris, Pelaporan, Pembelian, Manajemen Pelanggan, Standar Keamanan Transaksi, Pemrosesan Pengembalian) dan perangkat keras (Terminal/PC, Printer Struk, Laci Kas, Terminal Pembayaran, Pemindai Kode Batang). Kedua bagian tersebut digunakan untuk setiap proses transaksi. Di toko atau tempat lain tempat transaksi penjualan berlangsung, point of sale (POS) mungkin adalah konter kasir. (Tahir et al., 2019)

Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Bahasa mendefinisikan layanan sebagai suatu tindakan, yaitu tindakan memberi orang apa yang mereka butuhkan. Frasa tersebut mendefinisikan layanan sebagai tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Sebaliknya, kualitas mengacu pada keseluruhan atribut produk atau layanan yang mencakup kapasitas untuk memenuhi permintaan eksplisit dan implisit. Bantuan Tingkat keselarasan antara harapan klien dan pendapat mereka tentang layanan yang diperoleh dikenal sebagai kualitas.

Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kualitas layanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tetap menjaga ketepatan dalam penyampaian guna menyeimbangkan harapan pelanggan. Mereka juga mendefinisikan kualitas layanan sebagai harapan akan tingkat keunggulan dan kendali atas tingkat keunggulan dalam memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, ada dua elemen utama yang dapat memengaruhi kualitas layanan: layanan yang diharapkan konsumen (*Expected Service*) dan layanan yang mereka rasakan atau persepsikan (*Perceived Service*). (F & Chandra, 2016)

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu yang kompleks, dan pelanggan dapat menilai kualitas pelayanan melalui lima indikator utama yaitu sebagai berikut :

- a. Bentuk Fisik (*Tangible*) : Penampilan karyawan, perlengkapan, dan fasilitas fisik semuanya dianggap sebagai wujud nyata atau fisik. Indikasi dari elemen nyata, seperti bagaimana penampilan karyawan saat berinteraksi dengan pelanggan, seberapa nyaman mereka saat bertransaksi, seberapa disiplin mereka selama pemberian layanan, dan lain sebagainya.
- b. Keandalan (*Reliability*) : Kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat, sesuai janji, dan konsisten dikenal sebagai keandalan. Kemampuan karyawan untuk menggunakan perangkat dalam proses layanan, memiliki standar layanan yang jelas, dan memberikan layanan pelanggan yang akurat merupakan indikator komponen keandalan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) : Kemampuan staf untuk memberikan layanan dengan cepat, efektif, dan efisien dikenal sebagai daya tanggap. Menanggapi setiap pelanggan atau pelamar yang meminta bantuan, memberikan layanan dengan cepat dan akurat,

memberikan layanan yang penuh perhatian, dan menangani semua masalah pelanggan merupakan komponen daya tanggap.

- d. *Kepastian/Jaminan (Assurance)* : Kemampuan anggota staf untuk mengomunikasikan keahlian dan kesopanan serta kapasitas mereka untuk menumbuhkan rasa percaya diri dan kepercayaan dikenal sebagai jaminan atau garansi. Komponen jaminan tersebut berbentuk anggota staf yang memastikan layanan yang cepat, legalitas dalam layanan, dan kepastian biaya dalam layanan.
- e. *Empati (Empathy)* : Empati adalah tingkat di mana sebuah bisnis menunjukkan kepada kliennya bahwa mereka memahami, peduli, dan memperhatikan mereka. Empati dapat ditunjukkan oleh personel yang memprioritaskan kebutuhan pelanggan mereka, bersikap ramah, baik, dan tidak diskriminatif dalam layanan mereka.

C. METODE PENELITIAN

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Sederhananya, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang hasilnya tidak diperoleh dari metode statistik, tetapi lebih berfokus pada pemahaman dan interpretasi peneliti tentang signifikansi peristiwa, interaksi, atau perilaku subjek dalam keadaan tertentu. Definisi penelitian kualitatif, menurut Moleong, adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian—seperti aktor, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain—secara holistik dan deskriptif menggunakan kata-kata dan bahasa dalam konteks alami tertentu dan dengan menerapkan berbagai metode ilmiah (Mouwn Erland, 2020). Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber penelitian untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, yang berupa kuisisioner, observasi, dan wawancara langsung dengan nasabah. Data primer yang didapatkan dari hasil wawancara kepada beberapa nasabah dan juga karyawan yang ada di BPRS Sungai Pua Syariah khususnya pihak AO Funding.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan peningkatan signifikan dalam fleksibilitas transaksi dan efisiensi operasional, teknologi mobile point of sale (mPOS) telah mengubah lingkungan ritel dan layanan Indonesia secara menyeluruh. Bisnis tidak lagi bergantung pada meja kasir konvensional berkat mPOS. Di mana saja di dalam toko, di lokasi penjualan luar ruangan, atau bahkan di acara pop-up

tenaga penjualan dapat menangani pembayaran dan menyelesaikan transaksi. Antrean panjang dan waktu tunggu konsumen segera berkurang sebagai hasilnya, membuat pengalaman berbelanja lebih lancar dan kontemporer.

Pihak *Funding Officer* BPRS Sungai Pua Syariah kerjanya dipercepat oleh perangkat mobile point of sale ini. Salah satu manfaat utama teknologi Mobile Point Of Sale (mPOS) adalah kecepatan pencatatan transaksi. Karyawan dapat memproses penjualan jauh lebih cepat menggunakan mPOS dibandingkan dengan sistem kasir tradisional, yang sering kali memerlukan lebih banyak masukan manusia atau prosedur yang terputus-putus. Karyawan dapat memindai produk, memasukkan diskon, dan menyelesaikan pembayaran dalam hitungan detik, sehingga sangat mengurangi waktu tunggu klien dalam antrean.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rozi “*Ketika kami sebelum menggunakan teknologi Mobile Point Of Sales ini kami sedikit kesulitan memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah pada saat, karena kami sebelumnya kami cuma bermodalkan secarik kertas formulir transaksi yang mana di dalamnya tidak terdapat informasi yang diinginkan nasabah. Contohnya ketika nasabah ingin menanyakan sudah berapa saldo saya di dalam rekening, maka kami tidak bisa langsung memberi tahu kepada nasabah terkait berapa isi saldo nasabah tersebut dikarenakan kami pada saat tidak mempunyai informasi yang dibutuhkan nasabah. Dengan adanya teknologi sangat membantu kami menjawab atau memberikan tentang kebutuhan nasabah kami saat sedang bertransaksi, nasabah tidak perlu lagi untuk mendatangi kami ke kantor ketika membutuhkan informasi terkait hal tersebut*”.

Hasil wawancara dengan petugas pihak *funding officer* menunjukkan bahwa teknologi ini meningkatkan efisiensi kerja para pekerja di BPRS Sungai Pua Syariah yang bertugas menyimpan uang nasabah. Mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan konsumen saat mereka membutuhkannya. Akan memakan waktu lama jika kita terus menggunakan pendekatan lama, seperti tidak menggunakan MPOS ini. Nasabah tidak perlu datang dari tempat yang cukup jauh dari kantor kami, sehingga mereka harus menempuh jarak yang cukup jauh jika ingin menemui kami. Selain itu, klien juga harus menanggung biaya administrasi lainnya seperti transportasi kantor. Karena sebagian besar klien adalah pelaku UMKM di pasar Aur dan guru sekolah dasar yang harus bekerja dan mengurus produk mereka, akan ada banyak drama jika mereka harus datang ke kantor untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Sederhananya, point of sale (POS) adalah perangkat lunak yang melacak transaksi penjualan yang terjadi dalam suatu organisasi. Banyak orang menjalankan bisnis mereka menggunakan pencatatan manual atau yang dikenal sebagai mesin kasir sebelum sistem point-of-sale dikembangkan. Karena sistem Cash Register hanya dapat mencatat dan menghitung transaksi, sistem ini dianggap kurang memadai mengingat kemajuan teknologi.

Hasil analisis mengenai efektivitas penggunaan teknologi *mobile point of sales* mengacu pada indikator efektivitas menurut James L. Gibson, dkk, diantaranya sebagai berikut : (Sufian & Indra Adnan, 2013)

1. Produktivitas

Kata "produktivitas" berasal dari kata "produksi," yang sering digunakan untuk merujuk pada penciptaan sesuatu. Produksi adalah proses mengubah sumber daya mentah menjadi barang jadi yang diinginkan pelanggan. Hasil ini dapat terwujud dalam bentuk produk atau layanan. Meskipun terdapat fasilitas manufaktur yang aktif, istilah produksi dan produktivitas sering digunakan secara bergantian. Produktivitas adalah kemampuan untuk menggunakan sumber daya secara efisien saat menciptakan komoditas. Produktivitas sering dianggap sebagai pemanfaatan insentif yang lebih besar untuk mengubah sumber daya, seperti tenaga kerja dan mesin, yang jika dinilai dengan benar, akan menunjukkan efisiensi. (Wangyuningsih, 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Khairil Mengatakan bahwa “*Dengan kami menggunakan teknologi Mobile Point Of Sales meningkatkan produktivitas kerja kami. Membuat kerja kami lebih efisien dari sebelumnya ketika kami menggunakan secarik kertas, menggunakan metode seperti itu terlalu statis. Metode yang lama itu akan sedikit ribet jika kami terus menggunakannya yang di mana sekarang nasabah banyak bertanya tentang produk-produk apa saja yang ada pada bank kami. Jika menggunakan teknologi ini kami bisa langsung kasih tunjuk kepada nasabah bagaimana semestinya jalannya produk kami di bank. Bagaimana perkembangan terkait dengan produk-produk kami, nasabah tidak lagi harus menunggu hari berikutnya. Karena jika kami masih menggunakan metode lama maka kami tidak langsung bisa memberikan informasi terkait hal tadi nya*” Ujar dari Bapak Khairil.

Efisiensi waktu yang luar biasa merupakan salah satu peningkatan produksi yang paling terlihat. Petugas pendanaan dapat melakukan simulasi, membuat akun atau instrumen pendanaan lainnya di lokasi, dan mengakses informasi produk simpanan dengan cepat menggunakan mPOS. Waktu tunggu yang sering kali diperlukan untuk kunjungan ke cabang atau pengisian formulir manual yang memakan waktu berkurang dengan prosedur ini. Petugas

pendanaan dapat membantu lebih banyak klien dalam satu hari karena setiap pertemuan menjadi lebih cepat dan lancar.

Peningkatan pengalaman nasabah, yang langsung meningkatkan produktivitas petugas pembiayaan, merupakan manfaat lainnya. Layanan yang cepat, individual, dan efektif membuat nasabah merasa dihargai. Kepuasan nasabah meningkat secara signifikan ketika transaksi atau pembukaan rekening dapat diselesaikan secara instan daripada harus sering-sering datang ke bank. Nasabah yang senang dengan layanan bank cenderung tetap loyal dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain, yang memudahkan petugas pembiayaan untuk menarik nasabah baru. Dari sudut pandang manajemen, mPOS menawarkan informasi kinerja yang akurat dan transparan. Semua interaksi dan transaksi petugas pembiayaan melalui mPOS didokumentasikan secara digital. Analisis data ini dapat digunakan untuk melacak kinerja individu, menentukan area yang perlu dikembangkan, dan mengukur seberapa baik taktik penggalangan dana berjalan. Manajer dapat membuat keputusan strategis yang lebih baik dan menawarkan pelatihan yang lebih individual untuk meningkatkan efisiensi tim saat mereka memiliki akses langsung ke informasi penjualan dan aktivitas.

2. Kualitas

Suatu keadaan yang dinamis, kualitas dikaitkan dengan lingkungan, orang, proses, barang, dan jasa yang memenuhi atau melampaui harapan. Kualitas kerja, menurut Lupiyoadi dan Hamdani, adalah mutu pekerjaan yang dilakukan pekerja untuk memberikan hasil yang terbaik bagi perusahaan. Sebaliknya, Marcana dalam Rao mendefinisikan kualitas kerja sebagai setiap tindakan atau perilaku yang dilakukan sesuai dengan persyaratan, harapan, atau tujuan yang dicapai dengan sukses dan efisien. (Ceswirdani et al., 2017)

Berdasarkan studi kualitas penggunaan teknologi mobile point-of-sale pada produk tabungan, staf Funding Officer Bank Sungai Pua Syariah menghasilkan pekerjaan yang lebih berkualitas. Berdasarkan seberapa baik teknologi ini digunakan, persyaratan hasil yang diantisipasi telah tercapai. Berdasarkan wawancara staf financing officer, teknologi ini memungkinkan mereka memperoleh berbagai informasi yang diinginkan konsumen pada saat itu, dan nasabah tidak perlu menunggu karyawan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Hasilnya, staf financing officer menghasilkan pekerjaan berkualitas tinggi karena teknologi telah memenuhi permintaan nasabah untuk menabung pada saat itu.

Karyawan bagian tabungan bank kini dapat bekerja jauh lebih baik berkat penerapan teknologi mobile point of sale (mPOS). Sebelumnya, pekerjaan mereka sering kali terganggu oleh proses manual yang padat karya dan rawan kesalahan; namun, mPOS kini menyediakan solusi yang memaksimalkan semua aspek keterlibatan klien. Para petugas pendanaan kini dapat berkonsentrasi pada aspek pekerjaan mereka yang bernilai lebih tinggi dan lebih strategis alih-alih terjebak dalam rutinitas administratif berkat perubahan ini. Memiliki informasi yang lengkap dan terkini di ujung jari petugas pendanaan juga meningkatkan mutu pekerjaan. Mereka tidak lagi khawatir memberikan informasi yang tidak akurat atau ketinggalan zaman kepada klien. Semua informasi produk, suku bunga, syarat dan ketentuan, dan promosi terkini dapat diakses dengan mudah melalui mPOS. Hal ini meningkatkan profesionalisme dan kepercayaan petugas pendanaan di mata konsumen dengan memungkinkan mereka untuk menanggapi pertanyaan dari klien dengan percaya diri dan menawarkan nasihat yang bijaksana.

3. Efisiensi

Rasio hasil kerja terhadap sumber daya (biaya, tenaga kerja, dan waktu) disebut efisiensi. Efisiensi kerja sering diartikan sebagai perbandingan terbaik antara tugas yang diselesaikan dengan hasil yang diperoleh, baik dari segi kualitas maupun hasil, sesuai dengan tujuan. Upaya untuk menggunakan input seminimal mungkin untuk mendapatkan hasil sebanyak-banyaknya itulah yang oleh Soekartawi diartikan sebagai efisiensi kerja. Efektivitas penggunaan teknologi penjualan bergerak oleh staf pendanaan dapat dianalisis dengan melihat seberapa baik bank atau pekerjanya menangani sumber daya, termasuk tenaga kerja, biaya, dan waktu, untuk mengatasi kendala terkait lapangan. (Syam, 2020)

Pengefisien mengacu kepada nasabah, nasabah lebih menghemat biaya waktu dan tenaga ketika ingin berurusan dengan pihak bank atau ingin mendapat informasi. "Ketika nasabah ingin mendapatkannya, mereka dapat menghemat lebih banyak waktu dan uang dengan menggunakan teknologi," kata Bapak Khairil dan Bapak Rozi. "Misalnya, ketika nasabah menanyakan tentang perkembangan barang wadi'ah, kami tidak dapat menanggapi karena kami hanya membawa selebar kertas berisi rumus untuk mencatat transaksi mereka saat itu, bukan data yang diminta nasabah. Oleh karena itu, kami dapat menggunakan teknologi untuk memberikan informasi yang mereka butuhkan saat itu juga. Konsumen kini dapat memperoleh informasi atau data yang mereka butuhkan tanpa harus datang langsung ke tempat kerja".

Teknologi ini merupakan revolusi yang mengubah secara radikal cara petugas keuangan beroperasi, bukan sekadar alat baru. Di masa lalu, mendapatkan klien baru sering kali memerlukan proses manual yang melelahkan dan tumpukan formulir kertas, terutama dalam industri penggalangan dana. Semua kerumitan ini kini dapat dihilangkan dengan mPOS, yang memungkinkan petugas pendanaan untuk terlibat dalam interaksi lapangan yang lebih dinamis dan bermanfaat.

Hal ini juga diperkuat dengan wawancara dengan nasabah yaitu ibuk Yanti dan ibuk Melvira mereka mengatakan “Dengan penggunaan teknologi sangat membantu karyawan sebaliknya kami juga sangat diuntungkan karena ketika kami ingin mengetahui data tentang tabungan kami dan juga hal lain seperti bagaimana perkembangan produk tabungan ini kami bisa mendapatkan. Tidak seperti sebelumnya, sebelum menggunakan teknologi kami tidak bisa langsung mengetahui apa yang kami tanyakan, kami harus mengunjungi kantor ketika ingin mendapatkan informasi. Ketika kami ingin berkunjung kantor, kami harus mengeluarkan laonnya lagi seperti ongkos untuk ke kantor karena dimana jarak dari tempat usaha kami ke kantor itu lumayan jauh dan juga itu akan memakan waktu jika kami ingin mendapatkan informasi atau data itu”.

Secara umum, pekerjaan petugas keuangan telah berubah dari yang tadinya berfokus pada prosedur manual menjadi lebih strategis dan berfokus pada pelanggan sebagai hasil dari penggunaan mobile point of sale. Selain meningkatkan produktivitas individu, efisiensi yang dihasilkan juga meningkatkan akurasi data, kualitas layanan, dan kapasitas bank untuk menyesuaikan diri dengan perubahan permintaan pasar. mPOS adalah landasan industri perbankan masa depan yang lebih berfokus pada pelanggan dan efisien, bukan sekadar alat.

4. Fleksibilitas

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan fleksibilitas sebagai keluwesan, penyesuaian yang cepat dan mudah, keluwesan, dan tidak canggung. Secara sosial, fleksibilitas adalah kemampuan untuk menyesuaikan diri dan bekerja sama dengan baik dengan berbagai orang atau kelompok dalam berbagai konteks. Indikator fleksibilitas dalam penelitian ini berasal dari kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan dalam pengembangan tugas. Kapasitas organisasi untuk menyesuaikan diri dengan tugas-tugas yang dilakukannya tercakup dalam indikasi fleksibilitas ini. Analisis unsur fleksibilitas dalam penggunaan teknologi mobile point of sale di BPRS Sungai Pua Syariah berkaitan dengan proses konversi

peralatan manual yang sudah ketinggalan zaman menjadi peralatan yang lebih modern. Petugas staf pembiayaan BPRS Sungai Pua Syariah dapat dengan cepat terbiasa dengan teknologi baru ini.

Karena fitur-fiturnya dan pengoperasian yang mudah dipahami, teknologi point of sale mobile ini diyakini sangat mudah digunakan dan dijalankan. Dibuktikan dari wawancara dengan pihak *staff funding officer* Pak Khairil mengatakan “Untuk menggunakan atau mengoperasikan teknologi sangat mudah bagi kami, tidak membutuhkan kebutuhan khusus agar kami bisa memahami fitur-fitur yang didalamnya. Fitur yang didalam sangat mudah untuk kami pahami, mudah dijalankan, kendala terkait adaptasi tidak ada karena itu tadi fitur didalamnya sangat mudah untuk dimengerti tidak harus butuh waktu yang lama bagi kami untuk memahami isi dalamnya. Cuma butuh beberapa menit bagi kami memahami jalan kerjanya dari teknologi. Dengan pemahaman yang mudah ini, membantu kami untuk beradaptasi lebih cepat dengan teknologi yang lebih modern”. Ujar dari Pak Khairil.

Kunci fleksibilitas mPOS adalah kemampuannya untuk menangani transaksi di lapangan secara real-time. Proses pembukaan rekening baru, transfer dana, atau penyetoran tunai dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Hal ini menghilangkan keharusan bagi petugas pembiayaan BPRS Sungai Pua Syariah untuk kembali ke kantor untuk mengurus dokumen yang sering kali menyebabkan keterlambatan. Kemampuan untuk menerima layanan segera tanpa harus menunggu juga membuat nasabah merasa lebih nyaman. Mobilitas yang tinggi saat kunjungan nasabah juga didukung oleh mPOS. mPOS merupakan pilihan terbaik bagi petugas pembiayaan dengan wilayah cakupan yang luas. Dengan semua fitur kantor yang ada di ujung jari mereka, mereka dapat bepergian dari satu tempat ke tempat lain.

5. Kepuasan

Salah satu metrik yang digunakan untuk menunjukkan seberapa baik suatu organisasi dapat memenuhi keinginan adalah kepuasan. Tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan BPRS Sungai Pua Syariah untuk berbagai permintaan nasabah ditentukan oleh indikator kebahagiaan terhadap penggunaan teknologi mobile point of sale. Menurut penuturan nasabah dari wawancara yang dilakukan dengan ibu Yanti bahwasanya dia sangat puas akan pelayanan yang di berikan setelah pihak *funding officer* menggunakan teknologi ini. Dia mengatakan bahwa mereka tidak lagi perlu untuk pergi ke bank untuk melakukan pembukaan rekening atau juga jika ingin mendapatkan data/informasi yang mereka ingin jika berminat untuk

menggunakan produk dari BPRS Sungai Pua Syariah. Karena mereka dapat segera menyediakan apa yang dibutuhkan konsumen saat mereka ingin memperoleh fakta yang mereka butuhkan saat itu juga, pihak *officer funding* BPRS Sungai Pua Syariah juga merasa puas dengan teknologi. Saat konsumen mencari informasi tambahan tentang bank, petugas pembiayaan tidak lagi bergantung pada meja kasir dan tidak perlu datang ke kantor untuk menanyakannya.

Berdasarkan hasil penelitian menurut penilit tentang metrik kepuasan, kedua belah pihak merasakan kepuasan setelah menggunakan teknologi mobile point-of-sale. Pihak bank, khususnya funder BPRS Sungai Pua Syariah, merasa yakin bahwa mereka dapat menyediakan apa yang dibutuhkan nasabah, yang sebelumnya tidak dapat mereka berikan secara langsung ketika nasabah meminta sesuatu yang berada di luar jangkauan mereka. Di sisi lain, nasabah merasa puas dengan layanan yang lebih baik yang dapat diberikan oleh bank dibandingkan dengan menggunakan metode lama. Namun, teknologi saat ini memungkinkan untuk segera mengatasi masalah ini.

Kenyamanan hanyalah salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kebahagiaan nasabah; faktor lainnya adalah tingkat layanan yang responsif dan personal. Petugas seluler dilengkapi dengan gawai yang memungkinkan mereka mengakses informasi nasabah secara instan, sehingga mereka dapat memberikan jawaban yang lebih cepat dan lebih relevan. Kontak tatap muka yang lebih terkonsentrasi dan santai memperkuat kepercayaan antara bank dan nasabahnya. Loyalitas nasabah terhadap organisasi perbankan pada akhirnya diperkuat ketika mereka merasa dihargai dan kebutuhan finansial mereka diakui. Dan juga, pihak *funding officer* juga merasakan manfaat luar biasa dari penerapan teknologi ini. Mereka menjadi lebih produktif dan efisien dalam bekerja. Tidak ada lagi prosedur administratif yang melelahkan atau tumpukan dokumen manual. Petugas pendanaan dapat melayani lebih banyak konsumen dalam sehari karena semua data dapat dimasukkan dan diproses secara digital di tempat.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian, maka dapat dikatakan bahwa untuk menilai seberapa baik teknologi mobile point of sale mendukung kinerja AO Funding di BPRS Sungai Pua Syariah dalam implementasinya, maka digunakan indikator-indikator efikasi James L. Gibson et al. sebagai berikut : Produktivitas adalah kemampuan untuk berhasil melaksanakan dan menghasilkan kuantitas dan kualitas pekerjaan (program/kegiatan) yang telah

direncanakan atau diputuskan sebelumnya. Memanfaatkan teknologi mobile point-of-sale untuk membantu AO Karena teknologi telah secara signifikan mengurangi jumlah waktu yang dibutuhkan oleh petugas *funding officer* untuk melakukan tugas mereka dan menghilangkan ketidakpastian yang terkait dengan pencatatan informasi klien atau transaksi pada rumus kertas, kinerja pendanaan telah sangat berhasil. Kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan lingkungan, orang, proses, barang, dan layanan yang memenuhi atau melampaui harapan. Pelanggan dan pejabat pembiayaan sejauh ini merasa puas dengan penggunaan teknologi ini karena memungkinkan kedua belah pihak mencapai tujuan mereka. Namun, ketika jaringan mengalami masalah, ada hambatan yang tidak dapat dihindari oleh kedua belah pihak, yang menyebabkan proses transaksi menjadi sedikit lebih lambat. Efisiensi, berdasarkan hasil pengamatan peneliti tentang bagaimana teknologi penjualan melalui ponsel memudahkan interaksi nasabah dengan petugas pembiayaan. Penerapan teknologi ini menghasilkan penghematan waktu, biaya, dan energi yang signifikan. Saat nasabah membutuhkan informasi, mereka tidak perlu lagi membayar biaya administrasi atau transportasi karena petugas pembiayaan dapat memperolehnya melalui fungsi mobile point of sale, dan mereka dapat langsung memperolehnya. Fleksibilitas, peneliti berpendapat bahwa indikator fleksibilitas dalam penggunaan teknologi mobile point of sale untuk mendukung kinerja AO Funding di BPRS Sungai Pua Syariah telah berhasil diimplementasikan berdasarkan hasil penelitian. Sebab, sebagai pengguna teknologi, financing officer dengan cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi baru yang mendukung pekerjaannya. Kepuasan, dengan data dan informasi yang mereka miliki, mereka kini dapat memberikan data dan informasi yang diperlukan tanpa penundaan; petugas pembiayaan dapat melakukannya segera. Karena mereka menerima apa yang mereka inginkan secara instan, tidak seperti sebelumnya ketika mereka menginginkan informasi tersebut, nasabah juga senang dengan layanan yang mereka terima dari bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, H. (2021). TEORI BANK SYARIAH. *Jurnal Perbankan Syariah*, 2(1), 68–69.
- Amanah Cetagati, A. S. D. A. S. (2021). Penerapan Teknologi Point Of Sales (Pos) Sebagai Mediainformasi Penjualan Ikan Hias Berbasiswebstudi Kasus : King Koi Groub. *Journal Of Telematics And Information Technology*, 2(2).

- Ceswirdani, Sjafitri, H., & Chandra, Y. (2017). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Kerja Terhadap Prestasikerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Kuranji. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 3.
- F, T., & Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (A. Offset (ed.); 4th ed.). ANDI.
- Kusumawati, E. (2023). Efektivitas Kerja Guru. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1487–1492. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1578>
- Meliani, I., & Ismunandar, A. (2022). Analisis Strategi Account Officer Pada Pembiayaan Bermasalah Di Bmt El-Hidayah Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Studi Keislaman*, 3(2).
- Mouwn Erland. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March).
- Muslim, M. (2020). *Lembaga Keuangan Syariah Bank Dan Non Bank*. Pustaka Lombok.
- Restiawan Yoga Pratama, R. S. (2021). Perancangan Aplikasi Point Of Sales (POS) Berbasis Android (Studi Kasus: Warkop Vape Salatiga). *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(4).
- Revi Wiranti, D. (2023). Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Bisnis Berbasis E-Commerce Tokopedia. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 8(1).
- Sufian, H., & Indra Adnan, M. (2013). *Organisasi DAN Manajemen*. Trussmedia Grafika.
- Suparwi. (2018). Optimalisasi Interpersonal Communication Account Officer Dalam Meningkatkan Volume Nasabah Pada Perbankan Syariah. *Journal of Sharia Economic Law*, 1(1).
- Sutor, M., & Darmadi. (2024). Studi kausalitas motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan bank muamalat keu fatmawati. *Economic, Accounting, Management and Business*, 7(4), 1045–1054.
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 132–133.
- Tahir, T. Bin, Raih, M., & HS, A. moch. (2019). Aplikasi Point OF Sales Menggunakan Framework Laravel. *Jurnal Informatika Dan Komputer*, 2(2), 55–56.

- Triandini, H. (2013). Pengaruh Layanan Jemput Bola Produk Funding Terhadap Dpk Dan Jumlah Nasabah: Studi Pada Bprs Artha Karimah Irsyadi. *Jurnal Etikonomi*, 12(2), 132.
- Wangyuningsih, S. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja. *Jurnal Warta*, 9(57), 4–5.
- Wulandari, T. (2022). Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Zaitun Di PT. BPRS Riyal Irsyadi. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 4(1).
- Yulianti, E. (2015). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel Di Tenggarong Kutai Kartanegara. *Ejournal Administrasi Bisnis*, 3(4).