

PEMETAAN PENELITIAN SEPUTAR MAYBANK SYARIAH DAN KONVENSIONAL: STUDI BIBLIOMETRIK VOSVIEWER DAN LITERATURE REVIEW

Haniatur Rofika¹, Eka Wahyu Hestya Budianto², Nindi Dwi Tetria Dewi³
Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Jl. Gajayana No.50, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144
haniaturrofica@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the development of research around Maybank Sharia and Conventional. The research was conducted from 2013 to 2022, by searching national journals indexed by Sinta via the Garuda website, with the keyword "Maybank". Based on the search results, there were 47 research articles, then inputted into the VOSviewer application and analyzed descriptively through a literature review study. The results showed that the number of publications had increased significantly every year. Furthermore, based on the results detected using the VOSviewer application, research related to Maybank is divided into 7 clusters and 139 items. Meanwhile, based on the results of a literature review study, there are 6 main themes related to Maybank Sharia and Conventional.

Keywords: *Sharia and Conventional, Bibliometrics, VOSviewer, Literature Review*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peta perkembangan penelitian seputar Maybank Syariah dan Konvensional. Penelitian dilakukan dari tahun 2013 hingga 2022 dengan melakukan penelusuran pada jurnal nasional terindeks Sinta melalui website Garuda, dengan kata kunci "Maybank". Berdasarkan hasil penelusuran, terdapat 47 artikel penelitian, kemudian diinput ke dalam aplikasi VOSviewer dan dianalisis secara deskriptif melalui studi literature review. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah publikasi mengalami peningkatan secara signifikan setiap tahunnya. Dan berdasarkan hasil pemetaan menggunakan aplikasi VOSviewer, penelitian seputar Maybank terbagi menjadi 7 kluster dan 139 item. Sedangkan berdasarkan hasil studi literature review, terdapat 6 tema utama seputar Maybank Syariah dan Konvensional.

Kata Kunci: Syariah dan Konvensional, Bibliometrik, VOSviewer, Literature Review

Pendahuluan

Bank swasta Maybank Indonesia, milik grup Malayan Banking Berhad (Maybank), terletak di Indonesia. PT Internasional Indonesia (BII), yang didirikan pada tahun 1959, adalah nama sebelumnya dari Maybank Indonesia. Pada tahun 1988, Maybank Indonesia diizinkan untuk beroperasi sebagai bank devisa. Selain itu, Maybank Indonesia bergabung dalam Bursa Efek Indonesia pada tahun yang sama. Maybank Indonesia, salah satu bank terbesar di Indonesia yang tergabung dalam Maybank Group dan terdiri dari jaringan regional dan global, memiliki 428 cabang per 31 Desember 2016, termasuk cabang syariah dan micro-office terbesar di Indonesia. Selain itu,

Maybank memiliki lokasi di luar negeri di Mumbai, India, dan Mauritius. Maybank juga menyediakan 19 kendaraan kas keliling, 1.633 ATM, dan mesin deposit tunai (CDM) yang terhubung dengan 3.500 ATM Maybank di Malaysia dan Singapura melalui jaringan MEPS, serta 20.000 ATM yang tergabung dalam ATM Prima, ATM Bersama-sama, koneksi CIRRUS, dan ALTO (Pratiwi, 2022).

Pada penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa bank Maybank meluncurkan operasi bisnis syariahnya pada Oktober 2010, dan telah menciptakan berbagai layanan dan solusi kreatif untuk menjawab kebutuhan nasabah dan menangkap peluang dalam industri keuangan daerah yang terus

berkembang. PT Maybank Nusa International adalah nama awal dari PT Bank Maybank Syariah Indonesia. Berdasarkan Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa, Bank Maybank Syariah Indonesia akan mengubah nama dan menjalankan seluruh usahanya sesuai dengan syariat Islam. Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12, tertanggal 23 September 2010, Bank diizinkan untuk berubah menjadi bank umum yang melakukan kegiatan usaha secara syariah. Pada tanggal 11 Oktober 2010, Bank mulai menjalankan bisnis komersial Syariah (Fernandes, 2021).

Pada penelitian sebelumnya menjelaskan perbedaan utama antara pendapatan Maybank konvensional dan Maybank syariah adalah bahwa Maybank konvensional menghasilkan pendapatan dengan cara menarik bunga dari pinjaman dan investasi, sedangkan Maybank syariah menghasilkan pendapatan melalui pembagian keuntungan dengan nasabahnya dalam bentuk bagi (Rabbani, 2019). Dalam sistem bagi hasil, Maybank syariah bekerja sama dengan nasabahnya untuk membagi keuntungan yang dihasilkan dari transaksi atau investasi yang dilakukan bersama-sama. Keuntungan yang dihasilkan dibagi berdasarkan kesepakatan sebelumnya, di mana nasabah akan mendapatkan bagian tertentu dari keuntungan yang dihasilkan (Junia et al., 2017). Pendapatan bank syariah tidak dikenakan bunga atau riba, karena prinsip syariah melarang pengambilan bunga atau riba dalam transaksi keuangan. Sebagai gantinya, bank syariah menghasilkan pendapatan melalui bagi hasil atau *fee-based income* hasil (Masruroh, 2016). Dalam hal ini, pendapatan Maybank syariah berasal dari keuntungan yang dihasilkan dari investasi dan transaksi dengan nasabahnya, serta biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah untuk layanan yang diberikan (Soebroto, 2020).

Penelitian mengenai Bank Maybank Indonesia, Tbk telah meningkat dari tahun ke tahun di laman Garuda (Garba Rujukan Digital) publikasi ilmiah mengenai Bank Maybank dari tahun 2013 sampai 2022, terdapat 50 penelitian. Dari jumlah tersebut, 47 penelitian membahas Maybank Konvensional dan ada 3 penelitian yang membahas Maybank Syariah.

Penelitian ini juga telah mencakup perkembangan penelitian mengenai Maybank Syariah. Penelitian ini bertujuan untuk memastikan evolusi Maybank Syariah dan Konvensional selama periode sembilan tahun, dari 2013 hingga 2022, menggunakan metode bibliometrik *VOSviewer* dan analisis literatur *review*.

PT BII Finance Center, yang sekarang lebih dikenal dengan nama PT Maybank Indonesia Finance (Maybank Finance), didirikan berdasarkan Perubahan Akta Pendirian (Juncto) No. 225 Tahun 1959, yang merupakan perubahan dari Akta Pembentukan No. 163 tanggal 13 Februari 1959. Saat ini, Maybank telah memiliki 555 lokasi, termasuk 33 lokasi Maybank Finance dan 356 lokasi Maybank Indonesia. Selain itu, terdapat 1.033 ATM yang terhubung dengan lebih dari 20.000 ATM melalui jaringan ATM PRIMA, ATM Bersama, ALTO, dan CIRRUS, serta 3.500 ATM Maybank di Malaysia, Singapura, dan Brunei (Janice et al., 2016).

Studi tentang analisis bibliografi kegiatan ilmiah disebut analisis bibliometrik. Studi bibliometrik didasarkan pada gagasan bahwa seorang peneliti harus melakukan penelitian dan berbagi temuan dengan orang lain. Jika peneliti bekerja sama untuk mengeksplorasi masalah penelitian tertentu, pengetahuan akan berkembang dan terus berkembang sebagai hasilnya. Penelitian tidak diragukan lagi membutuhkan data dari temuan karya ilmiah sebelumnya yang dilakukan oleh orang lain. Disarankan untuk memiliki publikasi untuk mendemonstrasikan produksi ketika mengaplikasikan model input-output tradisional untuk menggambarkan proses penelitian ilmiah. Artikel dan monografi, yang dianggap sebagai pernyataan konklusif dari temuan penelitian, merupakan mayoritas dari publikasi (Dubyna et al., 2022).

VOSViewer adalah aplikasi komputer yang digunakan untuk membuat dan menampilkan catatan bibliometrik, yang memungkinkan penciptaan dan visualisasi jaringan dan hubungan yang ditemukan dalam artikel atau ekstrak publikasi menggunakan teknologi penambangan teks. Dengan menggunakan aplikasi ini, peneliti dapat melihat peta penerbitan dalam berbagai cara, termasuk memperbesar (*zooming*), menggulir

(*scrolling*), dan menggunakan sistem pencarian (*browsing*), sehingga dapat memetakan artikel dan publikasi secara lebih mendalam (van Eck NJ, 2022).

Tahap pertama dan paling penting dalam membuat rencana penelitian adalah melakukan tinjauan pustaka (*literature review*). Dimungkinkan untuk mengembangkan topik atau masalah tertentu untuk tinjauan pustaka dengan membaca berbagai buku, jurnal, dan sumber lain yang terkait dengan topik penelitian. Tinjauan literatur dilakukan untuk memperkenalkan studi baru tentang topik tertentu yang harus diperhatikan oleh praktisi bidang tersebut dalam artikelnya (El-Halaby et al., 2021).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan *mix-method*, yaitu metode kuantitatif pada studi bibliometrik dan metode kualitatif pada studi *literature review*. Objek penelitiannya adalah Bank Maybank Syariah dan Konvensional. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder. Ruang lingkup data yang digunakan adalah artikel publikasi ilmiah tentang Bank Maybank yang berasal dari jurnal nasional dan terakreditasi. Sumber pengambilan data berasal dari *website Garuda* (Garba Rujukan Digital). Alat analisis data adalah software *Microsoft Excel*, *Mendeley Dekstop*, *VOSviewer*, dan *Perish*.

Teknik pengumpulan data meliputi: (1) mengunjungi *website Garuda* dan *software Perish*, lalu mencari judul jurnal berdasarkan kategori *title words* dengan kata kunci "Bank Maybank" dalam kurun waktu seluruh tahun (2013-2022); (2) mengumpulkan data judul jurnal dalam *Microsoft Excel*, dan mengidentifikasi judul jurnal yang ganda; (3) mengunduh *file* berformat RIS (*Research Information Systems*) dan PDF (*Portable Document Format*) dari seluruh jurnal yang telah dikumpulkan datanya; dan (4) memasukkan file data RIS ke dalam *software Mendeley Dekstop*.

Teknik analisis data meliputi: (1) memetakan file data RIS pada *Mendeley Dekstop* berdasarkan urutan tahun, penulis, dan penerbit; (2) memetakan hasil visualisasi jaringan bibliometrik dan tren publikasi ilmiah

menggunakan software algoritma *VOSviewer (Visualization of Similarities)* berdasarkan jumlah kluster dan itemnya; dan (3) memetakan topik, metode, temuan penelitian, dan ruang kosong penelitian berdasarkan studi *literature review* (Budianto, 2022).

Hasil dan Pembahasan

Pemetaan Sebaran Publikasi Ilmiah Seputar Bank Maybank Syariah dan Konvensional

Berdasarkan hasil penelusuran publikasi ilmiah tentang Bank Maybank Syariah dan Konvensional dalam kurun waktu tahun 2013 hingga 2022, terlihat adanya kenaikan jumlah publikasi setiap tahunnya, terutama dalam 5 tahun terakhir. Tahun 2021 menjadi tahun dengan jumlah publikasi terbanyak, yaitu sebanyak 10 publikasi. Data publikasi yang diperoleh berupa 47 judul artikel yang berasal dari jurnal nasional yang sudah terakreditasi. Pada tahun 2021 terdapat 10 publikasi artikel yang terkait dengan penelitian tentang Bank Maybank. Rata-rata publikasi ilmiah Bank Maybank adalah sekitar 5 artikel per tahun.

Tabel 1

Data publikasi seputar Bank Maybank Sariah dan Konvensional

Tahun	Jumlah Publikasi	Tahun	Jumlah Publikasi
2013	1	2018	6
2014	1	2019	6
2015	2	2020	5
2016	3	2021	10
2017	5	2022	8
Jumlah 47			

Sumber: Data diolah, *Microsoft Excel* 2016.

Tabel 2 menunjukkan 8 lembaga yang paling banyak mempublikasikan artikel tentang Bank Maybank. *International Journal of Science, Technology & Management* adalah lembaga yang paling banyak mempublikasikan jurnal tentang Bank Maybank, yaitu sebanyak 4 artikel.

Tabel 2
Afiliasi/lembaga penerbit jurnal seputar Bank Maybank Syariah dan Konvensional

Nama Afiliasi/Lembaga	Jumlah Publikasi
International Journal of Science, Technology & Management	4
Diponegoro Law Journal, Journal of Humanities, Social Science, Public Administration and Management (HUSOCPUMENT), Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis	3
JURNAL KEPARIWISATAAN, Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, JURNAL AGREGAT, EKONOMI BISNIS	2

Sumber : Data diolah, *Microsoft Excel* 2016.

Tabel 3 menunjukkan bahwa Seru dan Merselina dari Universitas Tribhuwana Tunggaladewi merupakan peneliti yang paling banyak menulis jurnal ilmiah tentang Bank Maybank Syariah dan Konvensional, yaitu sebanyak 2 publikasi ilmiah. Sukeaesih dan Imas dari Universitas Islam Syekh Yusuf juga berhasil mempublikasikan ilmiah sebanyak 2 kali.

Tabel 3
Produktivitas peneliti seputar pada Bank Maybank Syariah dan Konvensional

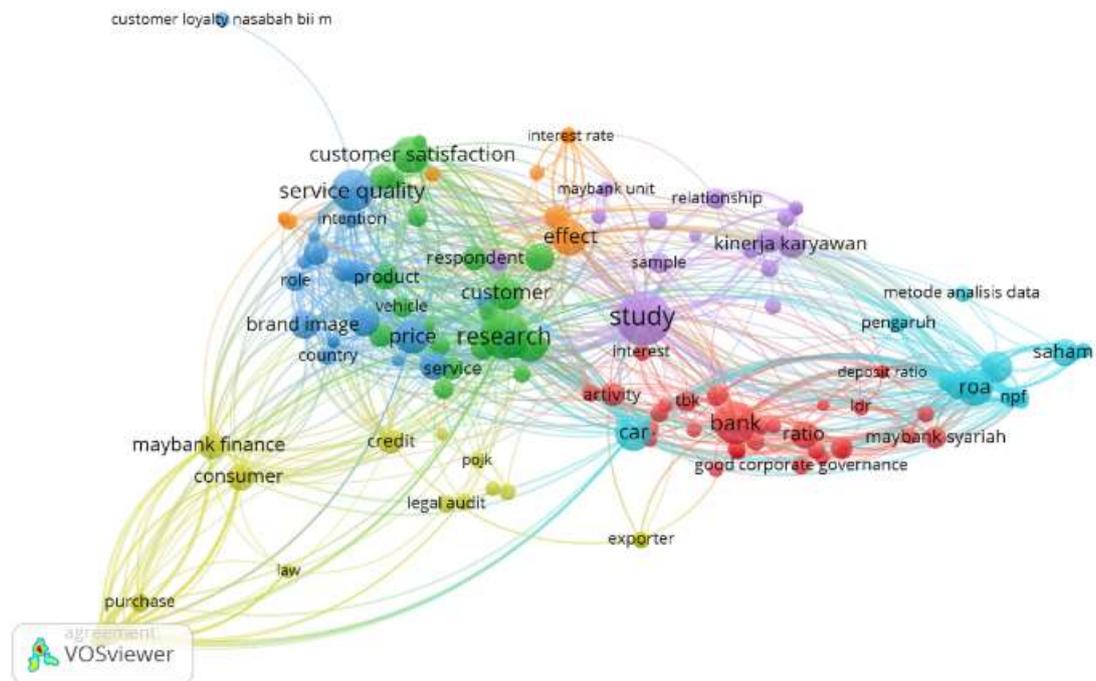
Peneliti	Jumlah Publikasi
Seru & Marselina, Sukaesih & Imas	2
Andrawati, Catharina Aprilia Hellyani; Fatchur Rohman, Aprilianti Erika, Astiti Chandra; Amelia, Ardani, Devita Heriana Putri; I Gusti Ayu Gangga Santi Dewi, Barizki, Rezzi Nanda, Belle Risca Junia, Siti Mahmuda, Budiharto, Dera Apriliyanto Putra, Devina Janice, Aminah, Rinitami Njatrijani, Dewi, Maria Evania, Dwi Wahyuni, Nigstayumd Mona, Jamiatul Khair NIM, Ferdian, Melitina Tecoalu; Hery Winoto Tj; Ferdian, Fernandes, Saparso; Melitina Tecoalu, Hadijah, Moch Benny Alexandri; Meita Pragiwani; Siti, Hasanudin, Fergal Ramadhan Guskar; Moch Bukhori Muslim, Heryatno, Vina Andita Pratiwi; Elly Herawati; Probo, Islamiah, Deden; Sugianto; Darmin, Loisa, Vella Stephanie, Riris, Mahadi, Nur Nuha Binti Nor Hisam, Daisy Mui Hung Kee, Naibaho, Maurits Sipatuhtar, Charles V Slanipar; Raston Sitio, Nangoi Rudy J, Watung, Mercy Natalia, Grace B; Pusung, Nurhidayanti, Lely Awintasari; Maulida, Nurroshidah, Siti, Permatasari, Dwi Novita cahyaningtyas, Pratiwi, Amelia Niken, Purnama, Steven; Eka Desy, Rabbani, Candra Wijayangka; Budi Rustandi Kartawinata; Muhammad, Ramli, Fahriansyah, Santoso, Soegoeng Wahyudi, Budi Haryono, Ricky Hertanu, Soebroto, Alma Aprilia; Nina Woelan, Sofyan, Widya N Rosari; Dinda Estasari; Tito, Sorongan, Marselly, Sulaeman, Eman, Sutanto, Widya Erdina Sandra; Syuhada Sufian; Himawan Arif, Teguh, Naomi Malinda, Wahyoedi, Jimmy Yosol; P M Budi Haryono; Soegeng, Maduma Sormin, Winata, Andi Ahmad Gunadi; Benny Ismail Sigarlaki; Widia, Yogatama, Evita Frisdiana, Jaya Wardani; Titi Nur Vidyarini; Astri, Yudena I Gusti Agung; Pascarani, Nyoman Dewi, Aulia Bunga.	1

Sumber : Data diolah, *Microsoft Excel* 2016.

Pemetaan Bibliometrik Penelitian Seputar Bank Maybank Syariah dan Konvensional

Hasil ini diperoleh dari penelusuran di diekspor dalam format RIS (*Research website* Garuda (Garba Rujukan Digital) yang *Information Systems*), kemudian dimasukkan

dan dianalisis dengan menggunakan *software VOSviewer*. Hasilnya adalah sebagai berikut:



Gambar 1
Visualisasi *network* peta perkembangan penelitian seputar Bank Maybank Syariah dan Konvensional

Sumber : Data diolah, *software VOSViewer 1.6.18*

Hasil visualisasi *network* pada peta *cowor* perkembangan penelitian seputar bank Maybank Syariah dan Konvensional terbagi menjadi 7 kluster yang terdiri dari 139 topik, adalah sebagai berikut:

- Kluster 1. Warna merah terdiri dari 32 topik, yaitu: *activity, acquisition, bank, bank maybank, bank maybank indonesia, bii maybank, capital, condition, difference, earning, financial instution, financial performance, Good Corporate Governance (GCG), interest, Indonesia Rupiah (IDR), liquidity ratio, maybank syariah, maybank syariah bank, period, pre, profit sharing, pt bank maybank indonesia, pt bank maybank indonesia tbk, ratio, research method, rgec, risk profile, secondary data, sound level, tbk.*
- Kluster 2. Warna hijau terdiri dari 23 topik, yaitu: *analysis, bii maybank malang branch, brand awareness, cashless payment, customer, customer loyalty, customer sacrifice, customer satisfaction, development, event, factor, impact,*
- Kluster 3. Warna biru terdiri dari 20 topik, yaitu: *brand image, company, country, customer loyalty nasabah bii maybank, data analysis, decision, good service quality, intention, maybank finance customer responden, price, price preception, promotion, pt maybank indonesia finance, purchasing decision, researcher, role, service quality, significant effect, significant influence, study case.*
- Kluster 4. Warna kuning terdiri dari 20 topik, yaitu: *addition, agreement, buyer, car hire purchase, consumer, credit, exporter, government, importer, installment, Letter of Credit (LC), law, legal audit, maybank finance, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), property, purchase, regulation, seller.*
- Kluster 5. Warna ungu terdiri dari 17 topik, yaitu: *bank maybank indonesia tbk, bank*

maybank medan *branch, employee performance, kinerja karyawan, leadership communication style, maybank unit, performance, population, positive influence, questionnaire, relationship, sample, study, trust, variable.*

- Kluster 6. Warna biru muda terdiri dari 16 topik, yaitu: *asset, Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO), Capital Adequacy Ratio (CAR), Earning Per Share (EPS), equity, long term, metode analisis data, Non Performing Financing (NPF), populasi, return, Return on Assets (ROA), Return on Equity (ROE), saham, short term.*
- Kluster 7. Warna oranye terdiri dari 11 topik, yaitu: *car buying decision, consumer purchase decision, credit procedure, effect, influence, integrated marketing communication, interest rate, preception, purchase intention, purchase interest.*

Pemetaan Literature Review seputar Produk Bank Maybank Syariah dan Konvensional

Berdasarkan telaah studi *literature review* pada jurnal-jurnal penelitian yang telah di-*download*, terdapat 3 produk Bank Maybank Syariah dan Konvensional, yaitu:

Pertama, kredit kendaraan. Bank Maybank menawarkan berbagai jenis produk kredit kendaraan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan finansial pelanggan. Beberapa produk kredit kendaraan yang ditawarkan oleh Bank Maybank antara lain: (1) Maybank Mobil Baru: Produk ini memungkinkan untuk membeli mobil baru dengan cicilan yang ringan dan tenor hingga 5 tahun, serta bisa mendapatkan suku bunga yang bersaing dan pembiayaan sampai dengan 80% dari harga mobil; (2) Maybank Mobil Bekas: Produk ini memungkinkan untuk membeli mobil bekas dengan cicilan yang fleksibel dan tenor hingga 4 tahun, serta bisa mendapatkan pembiayaan sampai dengan 80% dari harga mobil bekas dan suku bunga yang kompetitif; (3) Maybank Motor Baru: Produk ini memungkinkan untuk membeli motor baru dengan cicilan yang terjangkau dan tenor hingga 4 tahun, serta bisa mendapatkan pembiayaan sampai dengan 80% dari harga motor baru dan suku bunga yang bersaing; (4)

Maybank Motor Bekas: Produk ini memungkinkan untuk membeli motor bekas dengan cicilan yang ringan dan tenor hingga 3 tahun, serta bisa mendapatkan pembiayaan sampai dengan 70% dari harga motor bekas dan suku bunga yang kompetitif. Selain itu, Bank Maybank juga menawarkan beberapa fitur dan manfaat tambahan seperti asuransi kendaraan, pengurangan bunga jika melakukan pembayaran lebih awal, dan penentuan cicilan yang fleksibel sesuai dengan kemampuan finansial pelanggan.

Kedua, Letter of Credit. LC merupakan sebuah jaminan pembayaran dari bank kepada eksportir, yang dikeluarkan atas permintaan dan instruksi dari importir. Berikut adalah langkah-langkah penggunaan produk LC pada Maybank: (1) Importir meminta pembukaan LC kepada Maybank. Permintaan ini harus mencakup detail transaksi, termasuk jumlah pembayaran, instruksi pengiriman barang, dan dokumen yang diperlukan. (2) Maybank akan melakukan evaluasi kredit untuk importir, termasuk pengecekan kelayakan kredit dan kemampuan membayar. Jika persyaratan terpenuhi, Maybank akan mengeluarkan LC. (3) LC yang dikeluarkan oleh Maybank akan dikirimkan ke eksportir melalui bank yang berbeda (bank koresponden) di negara eksportir. (4) Eksportir akan melakukan pengiriman barang sesuai instruksi yang tercantum dalam LC. Eksportir juga harus mempersiapkan dokumen yang diminta dalam LC, seperti invoice, sertifikat asal, dan dokumentasi pengiriman lainnya. (5) Eksportir mengirimkan dokumen-dokumen tersebut kepada bank koresponden, yang kemudian akan meneruskannya ke Maybank. (6) Maybank akan memeriksa dokumen-dokumen yang diterima, dan jika semuanya sesuai dengan persyaratan LC, Maybank akan membayar eksportir sesuai dengan nilai yang tercantum dalam LC. Dalam penggunaan produk *Letter of Credit* pada Maybank, terdapat biaya-biaya tertentu yang harus dibayarkan oleh importir, seperti biaya administrasi, biaya pengiriman LC, biaya komisi bank koresponden, dan biaya-biaya lainnya yang terkait dengan transaksi perdagangan internasional.

Ketiga, restrukturisasi KPR. Restrukturisasi KPR ini bertujuan untuk membantu nasabah agar tetap dapat

mempertahankan kepemilikan rumah dan menghindari terjadinya keterlambatan pembayaran atau bahkan wanprestasi. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait produk Restrukturisasi KPR pada Bank Maybank, antara lain: (1) Syarat Restrukturisasi KPR: Nasabah yang ingin mengajukan program Restrukturisasi KPR pada Bank Maybank harus memenuhi beberapa syarat, seperti memiliki catatan kredit yang baik dan tidak dalam status wanprestasi, telah melunasi cicilan KPR minimal 12 bulan, dan memiliki kemampuan untuk membayar angsuran KPR yang sudah direstrukturisasi. (2) Jenis Restrukturisasi KPR: Bank Maybank menawarkan beberapa jenis restrukturisasi KPR, seperti perpanjangan jangka waktu kredit, perubahan suku bunga, pengurangan angsuran, atau kombinasi dari beberapa opsi tersebut. (3) Proses Pengajuan: Untuk mengajukan program Restrukturisasi KPR, nasabah harus mengisi formulir pengajuan dan melampirkan dokumen pendukung seperti KTP, NPWP, surat keterangan penghasilan, dan dokumen kepemilikan rumah. Setelah itu, nasabah akan dihubungi oleh petugas Bank Maybank untuk membicarakan opsi restrukturisasi yang tersedia. (4) Biaya Restrukturisasi KPR: Bank Maybank memberikan kemudahan bagi nasabah yang mengajukan program Restrukturisasi KPR dengan tidak menarik biaya tambahan atau denda atas perubahan jadwal pembayaran atau suku bunga. (5) Dampak Restrukturisasi KPR: Restrukturisasi KPR dapat memberikan dampak positif bagi nasabah, seperti mengurangi beban angsuran KPR dan mempertahankan kepemilikan rumah. Namun, perlu diingat bahwa perubahan jadwal pembayaran atau suku bunga dapat mempengaruhi jumlah cicilan dan bunga yang harus dibayarkan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, sebelum mengajukan program Restrukturisasi KPR, nasabah disarankan untuk mempertimbangkan matang-matang kemampuan finansial dan kebutuhan jangka panjang.

Pemetaan *Literature Review* seputar Kinerja Bank Maybank Syariah dan Konvensional

Berdasarkan telaah studi *literature review* pada jurnal-jurnal penelitian yang telah

di-*download*, terdapat 11 seputar kinerja Bank Maybank Syariah dan Konvensional, yaitu:

Pertama, akuisisi. Akuisisi dapat mempengaruhi kinerja bank Maybank dengan beberapa cara. Pertama, akuisisi dapat membantu bank memperluas bisnisnya dan mendapatkan akses ke pasar baru. Ini dapat meningkatkan pendapatan dan laba bank dan secara positif mempengaruhi kinerjanya. Kedua, akuisisi dapat memberikan keuntungan skala, yang dapat membantu bank menurunkan biaya dan meningkatkan efisiensi. Dengan skala ekonomi, bank dapat mengurangi biaya pengeluaran, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan profitabilitas. Namun, akuisisi juga memiliki risiko. Akuisisi yang tidak berhasil dapat berdampak negatif pada kinerja bank. Jika akuisisi dilakukan dengan biaya yang tinggi atau tidak memperoleh keuntungan yang diharapkan, ini dapat menyebabkan kerugian yang signifikan bagi bank. Selain itu, integrasi bank yang diakuisisi dapat menjadi tantangan, terutama jika budaya dan sistem manajemen bank yang diakuisisi berbeda dengan bank yang mengakuisisi. Jika integrasi tidak dilakukan dengan baik, ini dapat mempengaruhi kinerja bank secara negatif.

Kedua, *Non Performing Financing/NPF*. Pengaruh NPF terhadap kinerja bank Maybank dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Menurunnya profitabilitas: NPF dapat mempengaruhi profitabilitas bank Maybank karena bank harus menanggung biaya yang lebih tinggi untuk menyelesaikan pembiayaan yang macet. Biaya tersebut meliputi biaya pengambilalihan aset, biaya pengadilan, biaya pengacara dan biaya lainnya. Hal ini dapat menurunkan keuntungan bank dan berdampak pada kinerja keuangan secara keseluruhan. (2) Menurunnya likuiditas: NPF dapat mempengaruhi likuiditas bank Maybank karena pembiayaan yang macet dapat membatasi kemampuan bank untuk menyalurkan dana ke sektor yang berpotensi menguntungkan. Hal ini dapat mempengaruhi kemampuan bank dalam memenuhi kebutuhan likuiditasnya dan memperburuk kinerja keuangan. (3) Menurunnya kredibilitas: NPF dapat mempengaruhi kredibilitas bank Maybank di mata publik karena kinerja keuangan yang buruk dapat mengurangi kepercayaan nasabah dan investor terhadap bank. Hal ini dapat

mempengaruhi reputasi bank dan mengurangi potensi pertumbuhan bisnis di masa depan.

Ketiga, Capital Adequacy Ratio/CAR. CAR dinyatakan dalam persentase dan dihitung dengan membandingkan modal bank dengan jumlah aset yang dimilikinya. Semakin tinggi CAR, semakin besar kemampuan bank untuk menanggung risiko dan semakin aman pula bank tersebut. Dalam konteks bank Maybank, CAR yang tinggi dapat memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerjanya. Beberapa pengaruh yang dapat terjadi antara lain: (1) Kemampuan untuk memperoleh modal tambahan: Bank yang memiliki CAR yang tinggi akan lebih mudah memperoleh modal tambahan dari investor atau lembaga keuangan lainnya. Hal ini dapat membantu bank untuk memperluas operasinya dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah. (2) Kemampuan untuk memperluas bisnis: Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, bank yang memiliki CAR yang tinggi akan lebih mudah memperluas bisnisnya. Bank dapat menawarkan produk dan layanan yang lebih beragam kepada nasabah, seperti kredit dan deposito dengan suku bunga yang lebih kompetitif. (3) Kemampuan untuk mengatasi risiko: Dalam operasinya, bank selalu menghadapi risiko-risiko yang harus diatasi. Bank yang memiliki CAR yang tinggi akan lebih mudah mengatasi risiko-risiko tersebut, seperti risiko kredit, risiko likuiditas, dan risiko pasar. Hal ini akan membuat bank menjadi lebih stabil dan dapat menghadapi situasi ekonomi yang tidak pasti. Namun, di sisi lain, CAR yang terlalu tinggi juga dapat memiliki dampak negatif terhadap kinerja bank. Jika bank terlalu fokus pada pengumpulan modal dan tidak melakukan ekspansi bisnis, maka bank tersebut dapat kehilangan peluang untuk tumbuh dan berkembang.

Keempat, Beban Operasional Pendapatan Operasional/BOPO. Semakin tinggi BOPO, semakin tinggi pula biaya operasional yang dikeluarkan bank untuk menghasilkan pendapatan operasional, sehingga dapat berdampak negatif terhadap kinerja bank. Pengaruh BOPO terhadap kinerja bank Maybank dapat dilihat dari beberapa faktor, antara lain: (1) Profitabilitas: Semakin tinggi BOPO, semakin rendah pula tingkat profitabilitas bank. Hal ini disebabkan karena semakin tinggi biaya operasional yang

dikeluarkan bank untuk menghasilkan pendapatan operasional, semakin sulit pula bagi bank untuk mencapai laba yang tinggi. (2) Efisiensi: BOPO yang rendah menunjukkan efisiensi yang lebih baik dalam pengelolaan biaya operasional. Dengan demikian, bank dapat memaksimalkan penghasilan dari pendapatan operasional yang sama atau lebih rendah, sehingga meningkatkan efisiensi operasional bank. (3) Daya Saing: BOPO yang rendah dapat membantu bank dalam meningkatkan daya saingnya di pasar. Bank dapat menawarkan produk dan layanan yang lebih kompetitif dengan biaya yang lebih rendah, sehingga dapat menarik lebih banyak nasabah dan meningkatkan pangsa pasar.

Kelima, Net Imbalan. Pengaruh Net Imbalan terhadap kinerja Bank Maybank dapat dilihat dari beberapa sudut pandang, seperti berikut: (1) Pendapatan: Jika Net Imbalan Bank Maybank meningkat, maka pendapatan bank juga meningkat. Hal ini dapat meningkatkan kinerja keuangan bank, seperti peningkatan laba bersih. (2) Kepuasan Pelanggan: Jika bank mampu menawarkan produk dengan bunga rendah atau menawarkan bunga yang kompetitif, maka pelanggan akan lebih puas dan lebih mungkin untuk tetap menjadi pelanggan bank. Dalam jangka panjang, ini dapat meningkatkan kinerja bank, seperti meningkatkan volume deposito dan kredit. (3) Efisiensi Biaya: Jika Bank Maybank dapat mempertahankan bunga rendah pada sumber pendanaan, maka bank dapat mengurangi biaya pinjaman dan meningkatkan efisiensi biaya. Ini akan memungkinkan bank untuk memperoleh keuntungan lebih besar dari setiap transaksi. (4) Risiko: Meskipun Net Imbalan dapat meningkatkan pendapatan bank, tetapi juga dapat meningkatkan risiko yang dihadapi bank. Misalnya, jika Bank Maybank menawarkan produk dengan bunga yang terlalu rendah atau menyalurkan kredit yang terlalu tinggi, maka bank dapat mengalami risiko kredit atau risiko likuiditas.

Keenam, Return On Asset/ROA. Semakin tinggi ROA, semakin efisien bank dalam menghasilkan keuntungan dari asetnya. ROA juga digunakan sebagai indikator kinerja keuangan bank. Pengaruh ROA terhadap kinerja Bank Maybank dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Menunjukkan kinerja keuangan

yang baik: Semakin tinggi ROA, semakin baik kinerja keuangan Bank Maybank. ROA yang tinggi menunjukkan bahwa Bank Maybank mampu menghasilkan keuntungan yang baik dari asetnya. (2) Memperkuat kepercayaan nasabah: ROA yang tinggi juga dapat memperkuat kepercayaan nasabah terhadap Bank Maybank. Nasabah akan lebih percaya untuk menempatkan dananya di Bank Maybank jika bank tersebut memiliki ROA yang tinggi, karena ini menunjukkan bahwa bank tersebut mampu menghasilkan keuntungan yang baik dan stabil. (3) Meningkatkan daya saing: ROA yang tinggi juga dapat meningkatkan daya saing Bank Maybank di pasar. Dalam lingkungan persaingan yang ketat, bank yang mampu menghasilkan ROA yang tinggi akan lebih menarik bagi investor dan nasabah.

Ketujuh, Return On Equity/ROE. Semakin tinggi ROE suatu perusahaan, semakin efisien perusahaan tersebut dalam menggunakan ekuitas untuk menghasilkan laba. Dalam kasus Bank Maybank, pengaruh ROE terhadap kinerja bank dapat dilihat sebagai berikut: (1) Menunjukkan efisiensi penggunaan ekuitas: Semakin tinggi ROE Bank Maybank, semakin efisien penggunaan ekuitas bank dalam menghasilkan laba. Ini menunjukkan bahwa bank dapat menghasilkan lebih banyak laba dengan investasi yang lebih sedikit, yang merupakan indikator kinerja keuangan yang baik. (2) Meningkatkan kepercayaan investor: ROE yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan investor terhadap kinerja keuangan Bank Maybank. Ini dapat menghasilkan kenaikan harga saham dan minat investor, yang pada gilirannya dapat memberikan akses ke sumber pendanaan yang lebih baik. (3) Pengaruh pada kebijakan dividen: ROE yang tinggi dapat memberikan Bank Maybank kemampuan untuk membayar dividen yang lebih besar kepada pemegang saham. Ini dapat meningkatkan daya tarik investasi pada bank dan meningkatkan kinerja keuangan jangka panjang.

Kedelapan, Rasio Likuiditas. Secara umum, semakin tinggi rasio likuiditas suatu bank, semakin baik kemampuan bank untuk memenuhi kewajiban jangka pendeknya. Namun, terlalu tinggi rasio likuiditas juga dapat menunjukkan bahwa bank tidak memanfaatkan asetnya secara efektif untuk menghasilkan

pendapatan yang optimal. Dalam hal kinerja bank, rasio likuiditas dapat mempengaruhi kinerja bank dalam beberapa cara, antara lain: (1) Kemampuan bank untuk memenuhi kewajiban jangka pendek: Rasio likuiditas yang tinggi menunjukkan bahwa bank dapat memenuhi kewajiban jangka pendeknya dengan lancar, sehingga bank tidak akan mengalami masalah likuiditas dan dapat mempertahankan kredibilitas di pasar. (2) Efisiensi penggunaan aset: Rasio likuiditas yang terlalu tinggi dapat menunjukkan bahwa bank tidak menggunakan asetnya secara efektif untuk menghasilkan pendapatan, sehingga dapat mempengaruhi profitabilitas bank. (3) Kemampuan bank untuk memberikan pinjaman: Rasio likuiditas yang terlalu rendah dapat menunjukkan bahwa bank tidak memiliki cukup dana untuk memberikan pinjaman kepada nasabah, sehingga dapat mempengaruhi pertumbuhan bisnis bank.

Kesembilan, efisiensi operasi. Efisiensi operasi dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Bank Maybank. Efisiensi operasi mengacu pada kemampuan bank untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien untuk menghasilkan pendapatan. Beberapa cara efisiensi operasi dapat mempengaruhi kinerja Bank Maybank, antara lain: (1) Meningkatkan profitabilitas: Dengan efisiensi operasi yang baik, Bank Maybank dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan margin keuntungan. Hal ini dapat meningkatkan profitabilitas bank dan membuatnya lebih menarik bagi investor. (2) Meningkatkan kepuasan pelanggan: Efisiensi operasi yang baik juga dapat membantu Bank Maybank memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, termasuk waktu respon yang lebih cepat dan tingkat kesalahan yang lebih rendah. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra bank. (3) Meningkatkan daya saing: Dengan efisiensi operasi yang baik, Bank Maybank dapat menawarkan produk dan layanan yang lebih kompetitif dengan biaya yang lebih rendah. Hal ini dapat membantu bank bersaing dengan bank-bank lain di pasar. (4) Mengurangi risiko: Efisiensi operasi yang baik juga dapat membantu Bank Maybank mengelola risiko operasional dengan lebih baik. Dengan sistem

yang lebih efisien, bank dapat meminimalkan risiko kesalahan manusia dan mengurangi potensi fraud.

Kesepuluh, Rasio Solvabilitas. Rasio Solvabilitas merupakan rasio keuangan yang mengukur kemampuan suatu bank untuk memenuhi kewajiban finansial jangka panjangnya, termasuk kewajiban kepada nasabah, investor, dan pihak terkait lainnya. Rasio solvabilitas yang umum digunakan adalah rasio kecukupan modal (*Capital Adequacy Ratio/CAR*). Peningkatan rasio solvabilitas yang cukup tinggi dapat menunjukkan kemampuan bank dalam mengelola risiko kredit dan risiko lainnya secara efektif, serta memberikan kepercayaan kepada investor dan nasabah. Hal ini dapat meningkatkan reputasi bank dan juga memudahkan akses bank dalam memperoleh dana dari pasar modal. Dalam konteks Maybank, peningkatan rasio solvabilitas dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja bank. Bank Maybank merupakan salah satu bank terbesar di Asia Tenggara, dan telah memiliki posisi yang cukup kuat di pasar Indonesia. Peningkatan rasio solvabilitas dapat membantu bank dalam memperoleh dana dari pasar modal dengan biaya yang lebih rendah, sehingga dapat meningkatkan laba bank. Namun, peningkatan rasio solvabilitas yang berlebihan juga dapat berdampak negatif terhadap kinerja bank. Jika bank mempertahankan tingkat modal yang terlalu tinggi, hal ini dapat membatasi kemampuan bank dalam menghasilkan laba yang optimal. Oleh karena itu, bank perlu menemukan keseimbangan antara tingkat modal yang cukup untuk memenuhi kebutuhan regulasi dan juga mempertahankan kemampuan bank dalam menghasilkan laba yang optimal.

Kesebelas, pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 telah memiliki dampak yang signifikan terhadap industri perbankan, termasuk pada kinerja Bank Maybank. Beberapa dampak yang mungkin terjadi antara lain: (1) Penurunan kinerja keuangan: Pandemi Covid-19 telah mempengaruhi kinerja keuangan Bank Maybank seperti halnya bank-bank lainnya. Terjadinya lockdown dan pembatasan sosial menyebabkan penurunan aktivitas ekonomi yang berdampak pada penurunan kinerja keuangan bank. Bank Maybank juga dapat mengalami peningkatan biaya risiko kredit

karena adanya kemungkinan kenaikan kredit bermasalah karena situasi ekonomi yang sulit. (2) Penurunan kinerja operasional: Pandemi Covid-19 juga dapat berdampak pada kinerja operasional Bank Maybank. Bank mungkin mengalami kesulitan dalam menjalankan operasinya karena adanya pembatasan sosial dan lockdown, yang berdampak pada pengurangan jumlah karyawan yang bekerja di kantor. Selain itu, pandemi ini juga mengubah pola konsumsi masyarakat, dengan beralihnya konsumen dari layanan perbankan fisik ke layanan perbankan digital. Sebagai hasilnya, Bank Maybank harus mengubah strategi operasinya untuk menyesuaikan dengan perubahan tersebut. (3) Perubahan perilaku konsumen: Pandemi Covid-19 juga dapat mengubah perilaku konsumen terhadap produk dan layanan perbankan. Beberapa produk dan layanan yang biasanya diminati oleh konsumen mungkin tidak lagi sesuai dengan kebutuhan mereka karena pandemi ini. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja Bank Maybank dan memerlukan penyesuaian strategi bisnis yang lebih baik.

Pemetaan *Literature Review* seputar Determinan Motivasi Kerja Karyawan Bank Maybank Syariah dan Konvensional

Berdasarkan telaah studi *literature review* pada jurnal-jurnal penelitian yang telah di-*download*, terdapat 6 seputar determinan motivasi kerja karyawan Bank Maybank Syariah dan Konvensional, yaitu:

Pertama, imbalan kerja menggunakan PSAK 24. PSAK 24 membantu bank untuk memberikan laporan keuangan yang akurat dan transparan mengenai program imbalan karyawan. Dengan adanya PSAK 24, karyawan Maybank dapat mengetahui secara jelas dan transparan mengenai program imbalan mereka, sehingga mereka merasa dihargai dan termotivasi untuk bekerja lebih keras. Ini dapat meningkatkan kinerja karyawan di Bank Maybank.

Kedua, kompetensi. Kemampuan dan keahlian karyawan dalam melakukan tugas-tugas mereka sangat mempengaruhi kinerja mereka. Karyawan yang memiliki kompetensi yang baik akan lebih efektif dan efisien dalam bekerja. Bank Maybank dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan

pelatihan dan pengembangan yang tepat untuk meningkatkan kompetensi karyawan.

Ketiga, lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang positif dan mendukung dapat meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa nyaman dan dihargai di tempat kerja akan lebih termotivasi untuk bekerja keras dan mencapai tujuan organisasi. Bank Maybank dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dengan memberikan dukungan dan fasilitas yang dibutuhkan oleh karyawan, serta memperhatikan kesejahteraan mereka.

Keempat, motivasi. Karyawan yang termotivasi akan bekerja lebih keras dan mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif. Bank Maybank dapat meningkatkan motivasi karyawan dengan memberikan imbalan yang adil dan pengakuan atas pencapaian mereka.

Kelima, *reward*. *Reward* atau penghargaan atas pencapaian karyawan juga dapat meningkatkan kinerja mereka. Karyawan yang merasa dihargai dan diakui atas prestasi mereka akan lebih termotivasi untuk bekerja keras dan mencapai tujuan organisasi. Bank Maybank dapat memberikan reward yang tepat dan adil untuk karyawan yang mencapai target dan mencapai tujuan organisasi.

Keenam, iklim organisasi. Iklim organisasi adalah persepsi karyawan mengenai budaya organisasi, nilai-nilai, dan norma-norma yang ada di tempat kerja. Iklim organisasi yang positif dapat meningkatkan kinerja karyawan. Bank Maybank dapat menciptakan iklim organisasi yang positif dengan menumbuhkan budaya kerja yang inklusif, kolaboratif, dan mendukung.

Pemetaan *Literature Review* seputar Determinan Minat dan Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank Maybank Syariah dan Konvensional

Berdasarkan telaah studi *literature review* pada jurnal-jurnal penelitian yang telah di-*download*, terdapat 16 seputar determinan minat dan kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Maybank Syariah dan Konvensional, yaitu:

Pertama, budaya organisasi. Budaya organisasi dapat memengaruhi minat nasabah untuk bertransaksi di Bank Maybank. Jika Bank Maybank memiliki budaya organisasi yang

positif, seperti terbuka, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan memotivasi mereka untuk memilih Bank Maybank sebagai pilihan mereka untuk bertransaksi.

Kedua, kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam mempengaruhi minat nasabah untuk bertransaksi di Bank Maybank. Nasabah membutuhkan pelayanan yang baik, cepat, dan efektif. Jika Bank Maybank dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka hal tersebut dapat membuat nasabah merasa nyaman dan senang menggunakan layanan Bank Maybank.

Ketiga, pola komunikasi. Pola komunikasi yang baik dapat memperkuat hubungan antara Bank Maybank dan nasabah. Bank Maybank perlu memiliki pola komunikasi yang jelas dan terbuka dengan nasabah. Hal ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan dan membangun hubungan yang baik dengan nasabah.

Keempat, pengorbanan nasabah/*Customers' Sacrifice*. Pengorbanan nasabah juga dapat memengaruhi minat nasabah untuk bertransaksi di Bank Maybank. Jika nasabah merasa bahwa mereka harus mengeluarkan biaya yang tinggi atau melakukan pengorbanan lainnya untuk menggunakan layanan Bank Maybank, maka hal tersebut dapat mengurangi minat mereka untuk bertransaksi di Bank Maybank.

Kelima, kompetensi kerja. Kompetensi kerja adalah faktor penting dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Maybank. Jika Bank Maybank memiliki staf yang terampil dan kompeten dalam memberikan layanan kepada nasabah, maka hal tersebut dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan Bank Maybank.

Keenam, citra merek melalui media online. Citra merek yang positif dapat mempengaruhi minat nasabah untuk bertransaksi di Bank Maybank. Media online seperti website, media sosial, dan iklan online dapat membantu bank untuk membangun citra merek yang kuat dan menarik minat nasabah.

Ketujuh, produk. Produk yang ditawarkan oleh Bank Maybank dapat

mempengaruhi minat nasabah untuk bertransaksi di bank ini. Jika produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabah, maka minat nasabah untuk bertransaksi di bank ini akan meningkat.

Kedelapan, Brand Awareness. Tingkat kesadaran atau *Brand Awareness* terhadap Bank Maybank akan mempengaruhi minat nasabah untuk bertransaksi di bank ini. Semakin tinggi tingkat kesadaran nasabah terhadap brand Maybank, semakin besar kemungkinan mereka untuk bertransaksi di bank ini.

Kesembilan, promosi. Promosi yang dilakukan oleh Bank Maybank dapat mempengaruhi minat nasabah untuk bertransaksi di bank ini. Promosi seperti diskon, cashback, dan penawaran menarik lainnya dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan produk dan layanan Bank Maybank.

Kesepuluh, suku bunga. Suku bunga yang ditawarkan oleh Bank Maybank dapat mempengaruhi minat nasabah untuk bertransaksi di bank ini. Suku bunga yang kompetitif dan menarik dapat menjadi faktor penting bagi nasabah dalam memilih bank untuk bertransaksi.

Kesebelas, prosedur kredit. Nasabah tertarik untuk melakukan transaksi dengan Bank Maybank karena prosedur kreditnya yang mudah dan cepat. Bank yang memiliki prosedur kredit yang mudah dan terstruktur dapat membantu nasabah mendapatkan dana yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien.

Kedua belas, bagi hasil. Nasabah cenderung tertarik pada bank yang menawarkan bagi hasil yang tinggi. Bank Maybank memiliki program bagi hasil yang kompetitif dan menarik bagi nasabah untuk menyimpan dan menginvestasikan uang mereka.

Ketiga belas, kebijakan harga. Kebijakan harga yang adil dan kompetitif sangat penting dalam menarik minat nasabah. Bank Maybank menawarkan produk dan layanan dengan harga yang wajar dan kompetitif.

Keempat belas, atribut properti. Atribut properti, seperti lokasi dan fasilitas, juga berperan dalam menarik minat nasabah. Bank Maybank memiliki lokasi yang strategis dan

fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Kelima belas, marketing. Kegiatan pemasaran yang efektif juga berpengaruh dalam menarik minat nasabah. Bank Maybank melakukan berbagai kegiatan pemasaran dan promosi yang efektif untuk menarik minat nasabah.

Keenam belas, tenaga penjual. Tenaga penjual yang terampil dan berpengetahuan luas tentang produk dan layanan bank juga memainkan peran penting dalam menarik minat nasabah. Bank Maybank memiliki tim penjualan yang terlatih dan berpengalaman untuk memberikan solusi keuangan yang tepat dan terbaik untuk nasabah.

Pemetaan *Literature Review* seputar Inovasi pada Bank Maybank Syariah dan Konvensional

Berdasarkan telaah studi *literature review* pada jurnal-jurnal penelitian yang telah di-*download*, terdapat 2 seputar inovasi pada Bank Maybank Syariah dan Konvensional, yaitu:

Pertama, program magang *talenta service* melalui kegiatan bank mini. Yaitu salah satu program yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja dan keterampilan praktis kepada peserta magang dalam industri perbankan. Berikut adalah langkah-langkah untuk mengikuti program magang Talenta Service melalui kegiatan Bank Mini di Bank Maybank: (1) Persyaratan: Pastikan bahwa Anda memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh Bank Maybank untuk program magang Talenta Service. Persyaratan umum biasanya meliputi mahasiswa semester akhir atau lulusan baru dengan IPK minimal 3.0, memiliki kemampuan berbahasa Inggris dengan baik, serta memiliki minat dalam bidang perbankan dan pelayanan nasabah. (2) Pendaftaran: Daftar sebagai peserta magang Talenta Service melalui kegiatan Bank Mini di Bank Maybank. Anda bisa mencari informasi mengenai pendaftaran ini melalui website resmi Bank Maybank atau melalui kantor cabang terdekat. (3) Seleksi: Setelah mendaftar, Anda akan menjalani proses seleksi yang biasanya terdiri dari beberapa tahap, seperti tes tertulis, wawancara, dan uji kemampuan. Jika Anda lolos seleksi, Anda akan diberikan kesempatan

untuk mengikuti program magang *Talenta Service*. (4) Program Magang: Program magang Talenta Service biasanya berlangsung selama beberapa bulan. Selama periode ini, Anda akan ditempatkan di unit bisnis yang berbeda di Bank Maybank, seperti Teller, Customer Service, atau Personal Banker. Anda akan belajar tentang tugas dan tanggung jawab di masing-masing unit bisnis, serta melatih keterampilan praktis yang dibutuhkan di industri perbankan. (5) Evaluasi: Selama program magang, Anda akan dievaluasi secara teratur oleh atasan atau supervisor Anda. Evaluasi ini akan membantu Anda memperbaiki kinerja dan keterampilan Anda, serta mempersiapkan Anda untuk bekerja di industri perbankan setelah program magang selesai. (6) Sertifikat: Setelah menyelesaikan program magang, Anda akan diberikan sertifikat sebagai bukti bahwa Anda telah menyelesaikan program magang Talenta Service di Bank Maybank. Sertifikat ini dapat menjadi nilai tambah dalam karir Anda di masa depan.

Kedua, strategi komunikasi pemasaran terpadu Maybank Bali Marathon 2017 melalui *Sport Motivational*. Untuk mempromosikan Maybank Bali Marathon 2017 melalui Sport Motivational, beberapa strategi komunikasi pemasaran terpadu dapat dilakukan, antara lain: (1) Membuat Kampanye Berbasis Cerita (*Storytelling*). Membuat cerita mengenai perjalanan para pelari dalam mencapai target mereka di Maybank Bali Marathon 2017 dapat menjadi kampanye yang menarik. Cerita ini bisa diambil dari pengalaman pelari, latihan, persiapan, dan tantangan yang mereka hadapi. Cerita ini bisa disajikan dalam bentuk video pendek, foto, atau tulisan yang bisa dibagikan di media sosial atau situs web resmi Maybank Bali Marathon. (2) Menggunakan Konten Inspiratif. Membuat konten inspiratif seperti quotes dan kalimat motivasi dapat membantu meningkatkan semangat para pelari dan calon pelari. Konten ini bisa dijadikan materi pemasaran dan dibagikan di media sosial, situs web resmi, dan publikasi terkait Maybank Bali Marathon. Hal ini dapat membantu membangun rasa keterlibatan dan kesetiaan pelari terhadap Maybank Bali Marathon. (3) Menggunakan Influencer. Menggunakan influencer yang terkait dengan olahraga lari atau maraton dapat membantu memperluas

jangkauan pemasaran Maybank Bali Marathon 2017. Influencer bisa berupa pelari profesional, pelatih, atau motivator yang memiliki pengikut yang banyak di media sosial. Influencer dapat memposting konten tentang Maybank Bali Marathon 2017 dan memberikan tips atau saran tentang bagaimana cara menghadapi tantangan dalam lomba. (4) Menggunakan Fitur Live Streaming. Maybank Bali Marathon 2017 dapat menambahkan fitur live streaming ke media sosial atau situs web resmi. Fitur ini dapat membantu para penggemar dan pelari yang tidak bisa datang ke lokasi lomba untuk tetap terlibat dalam kegiatan lomba. Hal ini dapat membantu meningkatkan keterlibatan dan kesetiaan pelari terhadap Maybank Bali Marathon. (5) Menggunakan Digital Advertising. Menggunakan digital advertising seperti iklan Google Adwords atau iklan di media sosial dapat membantu meningkatkan jangkauan pemasaran Maybank Bali Marathon 2017. Iklan dapat dibuat dengan target audiens yang spesifik dan menarik minat para pelari dan penggemar olahraga. Iklan dapat diarahkan ke situs web resmi Maybank Bali Marathon atau situs pendaftaran.

Pemetaan *Literature Review* seputar Permasalahan pada Bank Maybank Syariah dan Konvensional

Berdasarkan telaah studi *literature review* pada jurnal-jurnal penelitian yang telah di-*download*, terdapat 5 seputar permasalahan pada Bank Maybank Syariah dan Konvensional, yaitu:

Pertama, hukum penjaminan hak tanggungan elektronik dalam UU No. 4 Tahun 1996. Dalam hal bank Maybank memberikan pinjaman dengan jaminan hak tanggungan elektronik, maka bank tersebut harus mematuhi ketentuan-ketentuan yang diatur dalam UU No. 4 Tahun 1996. Beberapa ketentuan yang harus dipatuhi adalah: (1) Pendaftaran hak tanggungan elektronik harus dilakukan di Kantor Pertanahan setempat dan diumumkan dalam Berita Negara. (2) Pendaftaran hak tanggungan elektronik harus menggunakan alat elektronik yang sah dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. (3) Hak tanggungan elektronik hanya dapat diberikan atas barang yang dapat dipindahtangankan secara elektronik. (4) Bank

Maybank harus memperhatikan prinsip kehati-hatian dalam memberikan pinjaman dengan jaminan hak tanggungan elektronik. Bank harus memastikan bahwa objek jaminan yang diberikan oleh debitur memenuhi persyaratan dan memiliki nilai yang cukup sebagai jaminan. (5) Jika terjadi wanprestasi oleh debitur, maka bank Maybank berhak melakukan eksekusi atas objek jaminan yang dijamin dengan hak tanggungan elektronik. (6) Pemberian hak tanggungan elektronik harus dilakukan dengan akta notaris.

Kedua, perlindungan hukum perjanjian sewa-menyewa *Safe Deposit Box*. Perjanjian sewa-menyewa *Safe Deposit Box* pada Bank Maybank diatur oleh hukum perjanjian dan juga regulasi yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia serta Bank Maybank sendiri. Sebagai pihak yang menyewa, Anda harus memahami dan menyetujui semua persyaratan dan ketentuan yang terkait dengan perjanjian sewa-menyewa *Safe Deposit Box*, yang biasanya tercantum dalam kontrak yang disepakati oleh kedua belah pihak. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam perjanjian sewa-menyewa *Safe Deposit Box* pada Bank Maybank antara lain: (1) Jangka waktu sewa: Biasanya Bank Maybank menawarkan jangka waktu sewa *Safe Deposit Box* yang bervariasi, seperti 1 tahun, 3 tahun, 5 tahun atau lebih. Pihak yang menyewa harus memahami dan menyetujui jangka waktu yang ditawarkan serta ketentuan-ketentuan yang terkait. (2) Biaya sewa: Bank Maybank akan menetapkan biaya sewa *Safe Deposit Box*, yang bisa bervariasi tergantung pada ukuran kotak yang dipilih dan jangka waktu sewa. Biaya tersebut juga dapat berubah dari waktu ke waktu. Pastikan Anda memahami biaya sewa yang terkait dengan perjanjian sewa-menyewa *Safe Deposit Box*. (3) Kewajiban penyewa: Pihak yang menyewa harus mematuhi semua persyaratan dan ketentuan dalam perjanjian sewa-menyewa *Safe Deposit Box*, seperti tidak memberikan kunci kotak kepada pihak lain tanpa persetujuan dari Bank Maybank, serta menyerahkan kunci kotak kepada Bank Maybank ketika jangka waktu sewa berakhir. Pihak yang menyewa juga harus membayar biaya sewa secara tepat waktu. (4) Tanggung jawab Bank Maybank: Bank Maybank bertanggung jawab untuk menjaga keamanan

Safe Deposit Box dan memastikan bahwa hanya pemilik yang memiliki akses ke kotak tersebut. Bank Maybank juga harus memberikan perlindungan asuransi terhadap risiko kehilangan atau kerusakan terhadap benda yang disimpan dalam *Safe Deposit Box*.

Ketiga, perbedaan *revenue* bank konvensional dengan bagi hasil bank syariah. Perbedaan utama antara pendapatan Maybank konvensional dan Maybank syariah adalah bahwa Maybank konvensional menghasilkan pendapatan dengan cara menarik bunga dari pinjaman dan investasi, sedangkan Maybank syariah menghasilkan pendapatan melalui pembagian keuntungan dengan nasabahnya dalam bentuk bagi hasil. Dalam sistem bagi hasil, Maybank syariah bekerja sama dengan nasabahnya untuk membagi keuntungan yang dihasilkan dari transaksi atau investasi yang dilakukan bersama-sama. Keuntungan yang dihasilkan dibagi berdasarkan kesepakatan sebelumnya, di mana nasabah akan mendapatkan bagian tertentu dari keuntungan yang dihasilkan. Pendapatan bank syariah tidak dikenakan bunga atau riba, karena prinsip syariah melarang pengambilan bunga atau riba dalam transaksi keuangan. Sebagai gantinya, bank syariah menghasilkan pendapatan melalui bagi hasil atau *fee-based income*. Dalam hal ini, pendapatan Maybank syariah berasal dari keuntungan yang dihasilkan dari investasi dan transaksi dengan nasabahnya, serta biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah untuk layanan yang diberikan.

Keempat, tanggung gugat terhadap kerugian nasabah dalam penggunaan jasa penyimpanan dana. Bank memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa dana nasabah yang disimpan di dalamnya aman dan terlindungi dari kerugian atau pencurian. Bank harus mematuhi aturan dan regulasi yang berlaku dalam industri perbankan, termasuk mengikuti prosedur keamanan yang ketat dan melindungi informasi pribadi nasabah. Jika terjadi kerugian pada dana nasabah yang disimpan di Bank Maybank, nasabah memiliki hak untuk mengajukan klaim dan meminta ganti rugi dari Bank Maybank. Namun, hal ini tergantung pada penyebab kerugian dan apakah Bank Maybank bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Jika nasabah dapat membuktikan bahwa kerugian yang dialaminya

disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian Bank Maybank, maka Bank Maybank akan bertanggung jawab dan harus membayar ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh nasabah. Namun, jika kerugian terjadi karena kesalahan atau kelalaian nasabah, maka Bank Maybank tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi nasabah untuk memahami dan mematuhi prosedur keamanan dan penggunaan jasa penyimpanan dana di Bank Maybank, serta menjaga keamanan informasi pribadi mereka.

Kelima, evaluasi kinerja dengan metode RGEC. Metode RGEC (Risk, Governance, Ethics, and Compliance) adalah sebuah kerangka kerja untuk mengevaluasi kinerja sebuah perusahaan yang mencakup empat dimensi yaitu risiko, tata kelola, etika, dan kepatuhan. Untuk mengaplikasikan metode RGEC pada Bank Maybank, langkah-langkah berikut dapat diambil: (1) Risiko: Perlu dilakukan evaluasi risiko pada Bank Maybank. Evaluasi risiko ini mencakup identifikasi risiko, analisis risiko, dan penentuan mitigasi risiko. Pada Bank Maybank, risiko yang perlu dievaluasi antara lain risiko kredit, risiko pasar, risiko operasional, dan risiko likuiditas. Evaluasi risiko dapat dilakukan dengan memeriksa catatan keuangan, laporan risiko, dan evaluasi risiko internal Bank Maybank. (2) Tata Kelola: Evaluasi tata kelola perlu dilakukan pada Bank Maybank. Evaluasi ini mencakup bagaimana Bank Maybank dikelola, termasuk kebijakan manajemen, pengawasan, dan penerapan standar perbankan. Evaluasi tata kelola dapat dilakukan dengan memeriksa dokumen manajemen, struktur organisasi, dan mekanisme pengawasan di Bank Maybank. (3) Etika: Evaluasi etika dilakukan untuk mengevaluasi bagaimana Bank Maybank memperlakukan pelanggan, karyawan, dan pemegang saham. Evaluasi ini mencakup pengembangan budaya etika yang kuat, kebijakan anti-korupsi, dan tindakan yang diambil Bank Maybank dalam menangani masalah etika. Evaluasi etika dapat dilakukan dengan memeriksa kebijakan etika Bank Maybank, pelaporan pelanggaran etika, dan pengalaman karyawan di Bank Maybank. (4) Kepatuhan: Evaluasi kepatuhan perlu dilakukan pada Bank Maybank. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap kepatuhan Bank

Maybank terhadap regulasi dan hukum yang berlaku. Evaluasi kepatuhan dapat dilakukan dengan memeriksa dokumen kepatuhan, audit internal dan eksternal, serta tindakan yang diambil Bank Maybank dalam menangani pelanggaran kepatuhan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Jumlah publikasi penelitian seputar Maybank Syariah dan Konvensional selama kurun waktu tahun 2013 hingga tahun 2022, menunjukkan peningkatan secara signifikan dari tahun ke tahun. Jumlah total publikasi adalah 47 artikel penelitian, yang berasal dari jurnal nasional terindeks Sinta.
- Afiliasi/lembaga yang terbanyak mempublikasikan hasil penelitian adalah International *Journal of Science, Technology & Management*, yaitu mencapai 4 artikel.
- Peneliti yang paling produktif mempublikasikan hasil penelitian adalah Seru dan Merselina dari Universitas Tribhuwana Tungadewi, yaitu sebanyak 2 publikasi ilmiah. Sukeaesih dan Imas dari Universitas Islam Syekh Yusuf juga berhasil mempublikasikan ilmiah sebanyak 2 kali.
- Pada visualisasi pemetaan menggunakan *VOSviewer*, perkembangan penelitian seputar Maybank Syariah dan Konvensional terbagi menjadi 7 kluster dan 139 item topik. Kluster 1 terdiri dari 32 topik, kluster 2 terdiri dari 23 topik, kluster 3 terdiri dari 20 topik, kluster 4 terdiri dari 20 topik, kluster 5 terdiri dari 17 topik, dan kluster 6 terdiri dari 16 topik, dan kluster 7 terdiri dari 11 topik.
- Berdasarkan kajian *literature review*, terdapat 3 tema utama penelitian, yaitu: (1) Produk; (2) Kinerja keuangan; (3) Determinan motivasi kerja karyawan; (4) Determinan minat dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi; (5) Inovasi; dan (6) Permasalahan lainnya pada perusahaan.

Daftar Pustaka

Budianto, E. W. H. (2022). Pemetaan Penelitian Akad Mudharabah Pada Lembaga Keuangan Syariah: Studi Bibliometrik

- Vosviewer Dan Literature Review. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 7(April), 43–68. <https://doi.org/10.32505/j-ebis.v7i1.3895>
- Dubyna, M., Popelo, O., Kholiavko, N., Zhavoronok, A., Fedyshyn, M., & Yakushko, I. (2022). Mapping the Literature on Financial Behavior: a Bibliometric Analysis Using the VOSviewer Program. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 19(December 2021), 231–246. <https://doi.org/10.37394/23207.2022.19.22>
- El-Halaby, S., Aboul-Dahab, S., & Bin Qoud, N. (2021). A systematic literature review on AAOIFI standards. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 19(2), 133–183. <https://doi.org/10.1108/JFRA-06-2020-0170>
- Fernandes, S. M. T. (2021). The Role of Brand Image in Mediating the Influence of Country of Origin Image and Price on Purchasing Decisions (Study Case on Car Credit Products PT. Maybank Indonesia Finance). *SIASAT, Vol. 6 No. 4 (2021): Siasat Journal, October*, 204–218. <https://siasatjournal.com/index.php/siasat/article/view/105/93>
- Janice, D., Njatrijani, R., & Aminah. (2016). ASPEK PERLINDUNGAN HUKUM PERJANJIAN SEWA-MENYEWA SAFE DEPOSIT BOX PADA BANK MAYBANK INDONESIA. *Diponegoro Law Journal, Vol 5, No 3 (2016): Volume 5, Nomor 3, Tahun 2016*, 1–12. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/11383/11040>
- Junia, B. R., Budiharto, & Mahmudah, S. (2017). AKUISISI SEBAGAI PELAKSANAAN KEBIJAKAN SINGLE PRESENCE POLICY PADA BANK PT. TBK LINTAS NEGARA ANTARA MALAYAN BANKING BERHAD (MAYBANK) DENGAN BANK INTERNASIONAL INDONESIA (BII). *Diponegoro Law Journal, Vol 6, No 2 (2017): Volume 6 Nomor 2, Tahun 2017*, 1–11. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/16976/16272>
- Masruroh, M. (2016). PENILAIAN TINGKAT KESEHATAN BANK MENGGUNAKAN METODE RGEK (RISK PROFILE, GOOD CORPORATE GOVERNANCE, EARNING, DAN CAPITAL) STUDI KASUS PADA PT BANK MAYBANK INDONESIA TBK, PERIODE 2011-2015. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Vol 5, No 1: Semester Ganjil 2016/2017*. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/3451/3092>
- Pratiwi, A. N. (2022). TANGGUNG GUGAT PT MAYBANK INDONESIA TERHADAP KERUGIAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN JASA PENYIMPANAN DANA. *MIMBAR YUSTITIA, Vol 5 No 2 (2021): Desember 2021*, 115–125. <http://ejournal.unisda.ac.id/index.php/mimbar/article/view/3067/1982>
- Rabbani, C. W. B. R. K. M. H. (2019). Analisis Perbedaan Revenue Bunga Bank Konvensional Dengan Bagi Hasil Bank Syariah (Studi PT Bank Maybank Tbk dan PT Bank BRI Syariah Tbk). *ECo-Buss, Vol. 1 No. 3 (2019): Global Competition*, 196–202. <https://jurnal.kdi.or.id/index.php/eb/article/view/65/38>
- Soebroto, A. A. N. W. (2020). ANALISIS PENGARUH RASIO LIKUIDITAS, EFISIENSI OPERASI, DAN RASIO SOLVABILITAS TERHADAP KINERJA KEUANGAN PADA PT BANK MAYBANK INDONESIA Tbk PERIODE 2010-2018. *KEUNIS, Vol 8, No 2 (2020): JULI 2020*, 167–186. <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/keunis/article/view/2115/106922>
- van Eck NJ, W. L. (2022). VOSviewer Manual Versi 2.6.18. *Leiden: Univeriteit Leiden*.