

**PEMETAAN PENELITIAN SEPUTAR BANK CIMB NIAGA SYARIAH DAN KONVENTSIONAL: STUDI BIBLIOMETRIK VOSVIEWER DAN LITERATURE REVIEW**

**Wasilatur Rohimah<sup>1</sup>**

*Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*  
wasilaturrohimah@gmail.com

**Eka Wahyu Hestya Budianto<sup>2</sup>**

*Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*  
wahyu.ala@uin-malang.ac.id

**Nindi Dwi Tetria Dewi<sup>3</sup>**

*Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*  
nindy.tetria@gmail.com

**Abstract**

*This study aims to determine the development of research around CIMB Niaga Islamic and Conventional Bank. The research was conducted from 2011 to 2022, by searching national journals indexed by Sinta via the Garuda website, with the keyword "CIMB Niaga". Based on the search results, there were 99 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 CIMB Niaga Bank is divided into 8 clusters and 116 items. Meanwhile, based on the results of a literature review study, there are 8 main themes related to CIMB Niaga Islamic and Conventional Bank.*

**Keywords:** *CIMB Niaga Islamic and Conventional Bank; Bibliometrics; VOSviewer; Literature Review*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peta perkembangan penelitian seputar Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional. Penelitian dilakukan dari tahun 2011 hingga 2022 dengan melakukan penelusuran pada jurnal nasional terindeks Sinta melalui website Garuda, dengan kata kunci "CIMB Niaga". Berdasarkan hasil penelusuran, terdapat 338 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 Bank CIMB Niaga terbagi menjadi 8 kluster dan 116 item. Sedangkan berdasarkan hasil studi *literature review*, terdapat 8 tema utama seputar Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional.

**Kata kunci:** *Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional, Bibliometrik, VOSviewer, Literature Review*



JEMPER ( Jurnal Ekonomi  
Manajemen Perbankan )  
Volume 5  
Nomor 1  
Halaman 30 - 40  
Bandung, Jan – Juni 2023

p-ISSN : 2655 – 2922  
e-ISSN: 2656 - 632X

Tanggal Masuk :  
23 Februari 2023  
Tanggal Revisi :  
3 Maret 2023  
Tanggal Diterima :  
15 Maret 2023

## PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Hal ini dapat menjadi peluang yang luar biasa dalam pengembangan ekonomi, khususnya dalam sektor keuangan syariah. Karena itu, perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin meningkat. Pertumbuhan sektor keuangan suatu negara menjadi dasar intermediasi antara masyarakat Muslim dengan perkembangan perbankan syariah (Yuliani, 2022). Pertumbuhan ini dapat terlihat dari salah satu perbankan yang berada di peringkat 5 besar di Indonesia, yaitu Bank Niaga yang membuka sayapnya dengan mendirikan Bank Niaga Syariah.

Bank Commerce International Merchant Bankers (CIMB) Niaga didirikan pada 26 September 1995. Pada awalnya, PT Bank Niaga hanya fokus pada pembangunan nilai-nilai utama dan profesionalisme di bidang perbankan. CIMB Niaga adalah bank lokal pertama yang memiliki layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) di Indonesia. Kemudian pada 22 Juli 2022, perusahaan ini mendirikan CIMB Niaga Syariah. Bank Syariah ini didirikan sebagai tanggapan atas pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia serta untuk meningkatkan minat nasabah terhadap transaksi perbankan yang berbasis hukum syariah (Laporan keuangan 2021). PT Bank Niaga Syariah memiliki produk-produk yang ditawarkan kepada masyarakat, di antaranya: produk penghimpunan, penyaluran, pembiayaan, serta penyediaan produk jasa seperti *kafalah*, *qardh*, dan *ijarah* (Lestari, 2021).

Pada penelitian sebelumnya, Bank CIMB Niaga konvensional terus mengalami pertumbuhan yang positif dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2020, bank ini berhasil membukukan laba sebesar Rp 2,29 triliun, meningkat sekitar 6,8% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Total aset bank ini juga terus meningkat dan mencapai Rp 270,54 triliun pada akhir tahun 2020 (Silalahi, 2020). Bank CIMB Niaga konvensional juga terus memperluas jangkauannya dengan membuka beberapa cabang baru di seluruh Indonesia. Pada akhir tahun 2020, bank ini memiliki total 648 cabang di seluruh Indonesia (Janrosli, 2019). Bank CIMB Niaga Syariah juga mengalami pertumbuhan yang positif dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2020, bank ini berhasil membukukan laba sebesar Rp 156,7 miliar, meningkat sekitar 6,1% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Total aset bank ini juga terus meningkat dan mencapai Rp 19,8 triliun pada akhir tahun 2020. Bank CIMB Niaga Syariah terus memperluas jaringan cabangnya dengan membuka beberapa cabang baru di seluruh Indonesia. Pada akhir tahun 2020, bank ini memiliki total 83 cabang di seluruh Indonesia (Fatmawati, 2020). Bank CIMB Niaga Syariah juga terus mengembangkan produk dan layanannya untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Beberapa produk yang ditawarkan antara lain tabungan, deposito, pembiayaan, dan kartu kredit syariah. Selain itu, bank ini juga terus meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan mudah diakses oleh nasabahnya (Sudana Lina, 2019).

Pembahasan mengenai Bank CIMB Niaga telah banyak dikaji oleh penelitian-penelitian sebelumnya. Menurut website Garuda (Garba Rujukan Digital), sekitar 111 peneliti menggunakan studi kasus Bank CIMB Niaga. Namun, penelitian yang spesifik membahas tentang Bank CIMB Niaga Syariah masih hanya 9 penelitian, yang merupakan jumlah yang sangat sedikit. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai Bank CIMB Niaga Syariah perlu dikaji lebih dalam untuk penelitian lebih lanjut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peta perkembangan penelitian tentang Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional. Penelitian ini akan menjadi penelitian yang berbeda dari penelitian lain karena selain masih sedikit penelitian yang membahas Bank CIMB Niaga Syariah, belum ada penelitian yang membahas perkembangan penelitian tentang Bank CIMB Niaga Syariah menggunakan metode bibliometrik *VOSviewer* dan kajian *literature review*.

## LITERATUR

PT Bank Niaga Tbk. adalah salah satu perbankan yang didirikan sekitar 27 tahun yang lalu. Bank CIMB Niaga adalah perbankan pertama yang menawarkan layanan ATM bagi nasabahnya (Rialmi Papang, 2020). CIMB Niaga adalah bank swasta nasional yang selalu optimis dalam perkembangannya dan siap menghadapi persaingan antar perbankan di masa yang akan datang. Oleh karena itu, PT Bank Niaga Tbk. berusaha meningkatkan keunggulan kompetitif yang diharapkan dapat memberikan produk dan layanan berkualitas bagi nasabah (Supriasmoro, 2020).

Kajian bibliometrik adalah penerapan metode statistika dan matematika untuk menganalisis jurnal ilmiah dan tulisan lainnya. Studi bibliometrik ini digunakan untuk literatur yang terkait dengan pengukuran. Bibliometrik juga digunakan untuk mengevaluasi literatur, mulai dari kepenggarangan, topik penelitian, hingga perkembangan ilmu pengetahuan, dengan hasil evaluatif yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan (Aulia & Rusli, 2020).

*VOSViewer* adalah program komputer yang digunakan untuk memvisualisasikan peta bibliometrik yang mencakup jurnal, pengarang, judul, publikasi, dan lain-lain. Selain itu, program *VOSViewer* juga memiliki kemampuan dalam memetakan jenis-jenis analisis bibliometrik, menghasilkan database dari bibliografi utama, dan juga dapat melakukan visualisasi canggih menggunakan pembesaran visual. Alat ini dapat menyajikan informasi khusus mengenai peta grafik bibliometrik agar lebih mudah dalam menafsirkan suatu jaringan atau kolerasi dalam suatu kutipan literatur (- et al., 2022).

Studi *literature review* adalah metode penelitian yang sistematis dan reproduksibel untuk melakukan identifikasi, evaluasi, dan sistematis terhadap literatur ilmiah yang ditulis oleh para peneliti. Tujuan dari metode ini antara lain untuk menganalisis penelitian yang sudah ada tentang topik pembahasan yang akan diteliti dan menemukan celah untuk penelitian selanjutnya. Literature review terbagi menjadi 3 bagian: naratif *review*, kuantitatif *review*, dan kualitatif *review* (Ulhaq & Rahmayanti, 2020).

## 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 CIMB Niaga. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder. Ruang lingkup data yang digunakan adalah artikel publikasi ilmiah tentang Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional 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 CIMB Niaga” dalam kurun waktu seluruh tahun (2011-2022); (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

### 1. Pemetaan Sebaran Publikasi Ilmiah Seputar Bank CIMB Niaga Syariah Dan Konvensional

Hasil pencarian publikasi ilmiah mengenai Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional selama periode 2011 hingga 2022 menunjukkan masih rendahnya jumlah penelitian yang membahas topik tersebut. Dari data publikasi dalam bentuk artikel yang diperoleh dari jurnal nasional terakreditasi, hanya terdapat 12 artikel mengenai Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional. Artinya, rata-rata publikasi ilmiah mengenai Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional hanya sebanyak 8 artikel setiap tahun.

**Tabel 1. Data publikasi seputar Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional**

Tahun	Jumlah Publikasi	Tahun	Jumlah Publikasi	Tahun	Jumlah publikasi
2011	2	2015	12	2019	10
2012	5	2016	11	2020	12
2013	9	2017	8	2021	8
2014	8	2018	7	2022	7
<b>Jumlah 99</b>					

Sumber: Data diolah, Microsoft Excel 2016.

Terdapat 10 lembaga/afiliasi terbanyak yang mempublikasikan artikel penelitian mengenai Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional. Menurut tabel, Jurmal Ilmiah Mahasiswa FEB merupakan lembaga penerbit jurnal terbanyak yang mempublikasikan hasil penelitian mengenai Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional, dengan jumlah publikasi sebanyak 8. Berdasarkan data yang diperoleh dari website Garuda (Garda Rujukan Digital), setiap penulis artikel hanya menulis satu artikel saja.

**Tabel 2. Afiliasi/lembaga penerbit jurnal seputar Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional**

Nama Lembaga	Jumlah Publikasi
Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Universitas Brawijaya, Malang	8
Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan, Universitas Tarumanegara	5
Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, Universitas Sam Ratulangi	4
Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum, PREMISE LAW JURNAL	3
Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau), METHODIKA: Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, (Universitas Muhammadiyah Tangerang), Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum (Fakultas Hukum Universitas Udayana), Jurnal Ekonomi Islam (Universitas Muhammadiyah Prof Dr Hamka), Journal of Information Technolog and telematics (Universitas Stikubank)	2

Sumber: Data diolah, Microsoft Excel 2016.

Tabel berikutnya berisi data penulis mengenai Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional yang diperoleh dari website Garuda (Garda Rujukan Digital). Setiap penulis hanya menulis satu artikel publikasi.

**Tabel 3. Peneliti Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional**

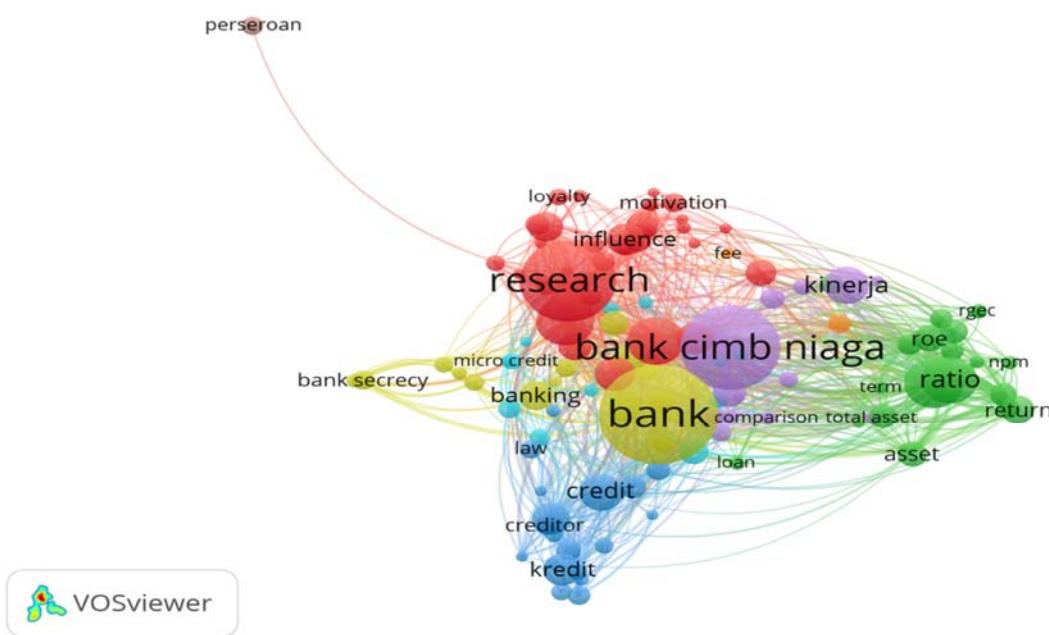
<b>Nama Penulis</b>	<b>Nama Institusi</b>
Siregar, Pani Akhiruddin; Sutarman, Iskandarini, Afrizal	UIN Sumatera Utara
Efriyenty, Dian	UIN Gunung Djati Bandung
Awaluddin Aenun, Wardhani, Rulanti Susi, Murtiadi	UIN Alauddin Makassar
Susanti, Nurul	UIN Mataram
Afriyeni, Khaira Ainal Putri, Endang	Politeknik Negeri Padang
Endi Yanto Frianto, Hendro; Pandia	Politeknik Negeri Jakarta
Janrosi, Viola Syukrina E	Politeknik Negeri Batam
Prihatiningsih, Oliviani Rizki Arisanti; Prihatiningsih	Politeknik Negeri Semarang
Elsa Andriyani Herni Widanarti, Kashadi; Wahyudi Fransiska Lucyana, Sugeng; Yasin, Ubudia Hilialy Chairunnisa, Abdul Qoyyim; Korn, Henry Alphonse	Universitas Diponegoro
Permana, Imade Dedy Priyanto, Eky Putra Wakyu; Parimandana, Ida Bagus Putra Atmadja; I Wayan Agus Sima; Irmawati, IGAP Grace Sally	Universitas Udayana
Dewani, Shinta Laura; Sisbintari, Ika; Defintasari, Arum; Hanum, Arif Hoetoro; Aulia; Audiyanto, Dickxie; Kinowati, Fita Ria; Mijati, Rini Safitri; Noer; Khudin, Saniy Desu Novania; Roe	Universitas Brawijaya
Tommy Linda M, Parengkuhan, Tawurisi; Saepul, Diansyah, Tatang; Pangalila Parengkuhan, Sepang, Jantje Teddy; Vinda, Warikkie Tiara Intan; Ratag Benny S.; Wardoyo, Pingkan, Gustaaf A.E.; Lampus; Tawas Peggy A.; Pangemanan, Franklin Jethro, Hendra N.; Mekel	Universitas Sam Ratulangi
Christian, Mahmul Siregar; Suhaidi Suhaidi; Bismar Nasution; John Bert; Akbar, Reza Kurnia; Sukarja, Ruth Siallagan; Bismar Nasution; Deta	Universitas Sumatera Utara
Prismadana, Martino	Universitas Negeri Surabaya
Aksin, Nur	Universitas Negeri Semarang
Eka, Vebriani Safitry; Yesika Kristin; Gatri	Universitas Negeri Jakarta
Tuti, Selly Filanda; Ennike Rahayu Lestari; Gustinawati Gustinawati; Retnowati W D	Universitas Negeri Semarang
Nurhayati, Edward Jumadi Tandiarang	Universitas Muhammadiyah Makassar
Fatmawati, Rifqi Muhammad; Nur Lailatul	Universitas Muhammadiyah Prof Dr Hamka
Permana, Ri Sabti Septarini; Rohmat Taufik; Nofitri Heriyani; Ray Tri	Universitas Muhammadiyah Tangerang
Ungkari, Marti Dewi	Universitas Garut
Trisnadi, Dedy; Hengki, Salmi; Puspita, Jezzy Dela	Universitas Mercu Buana
Setiowati, Hilman Abu Dzarrin, Kholid Fathoni, Yuliana	Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Rini, Ruharini	Universitas Bina Sarana Informatika
Wahyunie, Dewi	Universitas Tarumanagara

Sari, Fitria; Shadiq, Teuku Fajar	Universitas Islam Syeikh Yusuf
Imam Magribi; Dewi Tuti Muryati; Supriyadi	Universitas Semarang
Margono, Pramono	UBS
Saputri Humaira, Marheni Eka; Qur'ani	Universitas Langlangbuana
Juliani, Irma	Universitas Batanghari
Sari, Novita	Universitas Islam Malang
Sinaga, Syarifah	Universitas Islam Indonesia
Sormin, Jessica Puji Astuti; Partogian; Sijabat, Addella Addella; Rosdiana	Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya
Petrus Hasudungan Sitinjak; Ruzikna; Tamba, Lena Farida; Hot Dame	Universitas Riau
Ndruru Taronisokhi, Eferoni; Zebua	Universitas Methodist Indonesia
Pricilla, Irma Sari Octaviani; Lidya; Ulyanti, Edi	Universitas Pamulang
Wulandari, Ratna	Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
Suhardiyah, Martha	Universitas PGRI Adi Buana
Supriyatno, Saparuddin Siregar, Nurlaila, Anggun	ITB AAS INDONESIA Surakarta
Nurwati, Dede Muladi, Nurwati; Widyastuti, Sri	ITB Ahmad Dahlan Jakarta
Wijaksana, Tri Indra	IIB Darmajaya
Rohana, Aliah Pratiwi; Siti	STIE PGRI Dewantara Jombang
Doloksaribu, Nora Anisa Br Sinulingga; Winda Sri Astuti	Institute Of Computer Science (IOCS)
Zuhdi Miftahudin Abdul, Saefudin; Mursid	Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan
Riandi, Irwan Kurniawan; Resti	Institut Bisnis Dan Teknologi Pelita Indonesia
Silalahi, Mitha Christina Ginting; Kristina	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-LMII Medan
Bachtiar, Riska Fitriani; Christian P W Hutasoit; Maryati	Jurnal Online Mahasiswa (JOM)
Marisa, Nia; Kopakanti, Desinta Bio; Mutia, Nur	Kumpulan Jurnal Fakultas Hukum
Harahap, Triyani Sartika; Widiawati, Helena Anggreini; Saputra, Eddy	Premise Law Jurnal
S Udana, Lina Marlina; Stefia, Purnawan Hardiyanto; Cheryl Marlitta	Syntax Corporation Indonesia
Kartika, Mira Gayatri	Kresna Bina Insan Prima
Pratama Samigung, Angga Wahyu, Handoyo	Jurnal Mahasiswa Statistik
Santika, Dewi	Mabis
Rialmi Papang, Zackharia; Patoni	Lembaga Kajian Demokrasi Dan Pemberdayaan Masyarakat (LKD-PM)
Ghalba Harimukti, Firdaus; Wandebori	The Indonesian Journal Of Business Administration
Sendidevi, Ida Ayu Wayan Meryawira	Jurnal IUS
Miswanto, Wardayani Wardayani; Miswanto	Civitas: Jurnal Studi Manajemen
Gana, Stefanus Don Rade; Dhey W Tadeus; Gana	Green Publisher
Eli Purwanti	Ekonomia

## 2. Pemetaan Bibliometrik Seputar Bank CIMB Niaga Syariah Dan Konvensional

Berdasarkan artikel penelitian yang diperoleh dari hasil pencarian di website Garuda (Garba Rujukan Digital) yang diekspor ke dalam format RIS (*Research Information Systems*), kemudian diinput dan dianalisis menggunakan software *VOSViewer*, hasilnya adalah sebagai berikut:

**Gambar 1. Visualisasi *network* peta perkembangan penelitian seputar Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional**



Sumber: Data diolah, *software VOSViewer* 1.6.18.

Hasil *network* peta *co-word* perkembangan penelitian mengenai Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional terbagi menjadi 8 kluster dan 116 topik, yaitu sebagai berikut:

- Kluster 1, warna merah terdiri dari 34 topik, yaitu: *ability, analysis, career development, commitment, company, corporate image, cost, customer, customer loyalty, customer satisfaction, employee, employee performance, independent variable, influence, intensity, loyalty, motivation, multiple regression, organizational commitment, organizational culture, organizational learning, performance, promotion, questionnaire, research, sales force, service quality, significant effect, spss, t table, theory, value*.
- Kluster 2, warna hijau terdiri dari 20 topik, yaitu: *asset, capital, car, equity, financial performance, financial ratio, good corporate governance, idr, loan, marger, net profit margin, npm, pt bank cimb niaga tbk, ratio, return, regc, roa, roe, significant difference term*.
- Kluster 3, warna biru terdiri dari 19 topik yaitu: *accordance, appraisal, assessment report, bank niaga, bankruptcy, bpr, cimb niaga auto financial, collateral, credit, debtor, education sector, implementation, jaminan fidusia, kredit, la, research method, third party*.

- Kluster 4, warna kuning terdiri dari 15 topik, yaitu: *access, bank, bank secrecy, banking, banking service, cimb niaga, cimb niaga syariah, development, fiduciary principle, interest, management, process, profit, strategy, system*.
- Kluster 5, warna ungu terdiri dari 13 topik, yaitu: *bank cimb niaga, bank cimb niaga syariah, comparison, conflict management, data envelopment analysis, efficiency, independent sample t test, kinerja, kinera keuangan, organisasi, persero, total asset, variable*.
- Kluster 6, warna biru muda terdiri dari 12 topik, yaitu: *credit restructuring, data analysis technique, debt, der, difference, euity ratio, micro credit, performing loan, purposive sampling, risk, sampling technique, secondary data*.
- Kluster 7, warna oranye terdiri dari 2 topik, yaitu: *fee, income*.
- Kluster 8, warna coklat terdiri dari 1 topik, yaitu: *perseroan*.

### 3. Pemetaan *Literature Review* seputar Permasalahan pada Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional

Berdasarkan telaah studi *literature review* pada jurnal-jurnal penelitian yang telah di-download, terdapat 11 permasalahan yang terjadi pada Bank CIMB Niaga, yaitu:

Pertama, pemodelan transformasi *Fast-Fourier* pada valuasi obligasi korporasi. *Fast Fourier Transform* (FFT) adalah metode transformasi matematis yang dapat digunakan untuk memproses sinyal dengan cepat. Dalam konteks valuasi obligasi korporasi pada bank CIMB Niaga, FFT dapat digunakan untuk mengidentifikasi pola dalam data historis pasar obligasi dan menghasilkan perkiraan nilai masa depan dari obligasi. Salah satu aplikasi utama dari FFT dalam valuasi obligasi korporasi adalah analisis *yield curve*. *Yield curve* adalah grafik yang menunjukkan hubungan antara tingkat bunga dan jangka waktu untuk obligasi dengan kualitas kredit yang sama. Dengan mengaplikasikan FFT pada *yield curve*, bank CIMB Niaga dapat mengidentifikasi pola yang muncul dalam data historis *yield curve* dan menghasilkan perkiraan *yield curve* masa depan. Hal ini dapat membantu bank CIMB Niaga dalam membuat keputusan investasi yang lebih akurat. Selain itu, FFT juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi fluktuasi dalam data historis harga obligasi. Dengan memodelkan fluktuasi harga obligasi dengan menggunakan FFT, bank CIMB Niaga dapat menghasilkan perkiraan harga obligasi di masa depan, yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan jual beli obligasi.

Kedua, analisis CAMEL untuk menilai kesehatan bank. Analisis CAMEL adalah kerangka penilaian kesehatan bank yang terdiri dari lima faktor kunci: kecukupan modal (*capital adequacy*), kualitas aset (*asset quality*), manajemen (*management*), penghasilan (*earning*), dan likuiditas (*liquidity*). Mari kita terapkan kerangka penilaian ini pada Bank CIMB Niaga:

- (1) Kecukupan Modal (*Capital Adequacy*), yaitu indikator penting untuk menilai kemampuan bank untuk menanggung risiko kredit yang diambilnya. Bank CIMB Niaga memiliki rasio kecukupan modal yang cukup kuat, dengan Total Capital Adequacy Ratio (CAR) sebesar 22,0% per September 2022, yang jauh di atas batas minimum yang ditetapkan oleh regulator.
- (2) Kualitas Aset (*Asset Quality*), yaitu mencerminkan kesehatan portofolio kredit bank, dan dapat diukur melalui rasio *Non-Performing Loan* (NPL). CIMB Niaga memiliki NPL ratio sebesar 2,2% per September 2022, yang relatif stabil dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Namun, bank ini perlu tetap memperhatikan kualitas asetnya agar tidak terlalu banyak terpapar risiko kredit.
- (3) Manajemen (*Management*), yaitu kunci sukses dalam menjalankan operasi bank secara baik dan sehat. CIMB Niaga telah menunjukkan komitmen yang kuat

terhadap manajemen yang baik, dengan mengadopsi praktik-praktik terbaik dalam manajemen risiko dan operasi.

- (4) Penghasilan (*Earning*), yaitu ukuran kinerja keuangan bank dan dapat diukur melalui rasio *Return on Assets* (ROA) dan *Return on Equity* (ROE). CIMB Niaga telah mencatatkan ROA sebesar 1,4% dan ROE sebesar 11,8% per September 2022, yang menunjukkan kinerja keuangan yang cukup baik.
- (5) Likuiditas (*Liquidity*), yaitu kemampuan bank untuk memenuhi kewajiban keuangan jangka pendek dan dapat diukur melalui rasio *Loan to Deposit* (LDR) dan *Cash Ratio* (CR). CIMB Niaga memiliki LDR sebesar 93,7% per September 2022, yang menunjukkan tingkat likuiditas yang cukup tinggi.

*Ketiga*, kerja sama dengan Jasa Penilaian Publik/KJPP dalam menilai agunan kredit kepemilikan rumah. Mekanisme kerja sama antara Bank CIMB Niaga dan Jasa Penilaian Publik/KJPP dalam menilai agunan kredit kepemilikan rumah adalah sebagai berikut: (1) Bank CIMB Niaga akan memberikan data dan informasi mengenai objek properti yang akan dijadikan agunan kredit kepada Jasa Penilaian Publik/KJPP. Data tersebut meliputi informasi mengenai lokasi, tipe properti, ukuran tanah dan bangunan, serta kondisi properti tersebut. (2) Jasa Penilaian Publik/KJPP akan melakukan pengecekan dan survey terhadap properti tersebut. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi lebih lanjut mengenai kondisi properti, termasuk kondisi fisik, legalitas, dan nilai pasar properti tersebut. (3) Setelah melakukan survey, Jasa Penilaian Publik/KJPP akan menyusun laporan penilaian yang berisi nilai pasar properti tersebut. Laporan tersebut akan berisi informasi mengenai nilai pasar properti yang dijadikan agunan kredit. (4) Laporan penilaian tersebut akan disampaikan kepada Bank CIMB Niaga, yang selanjutnya akan digunakan sebagai acuan dalam menentukan besaran kredit yang dapat diberikan kepada nasabah.

*Keempat*, model terbaik peramalan data saham closing menggunakan metode ARCH-GARCH. Untuk membuat model peramalan dengan menggunakan metode ARCH-GARCH pada saham Bank CIMB Niaga, langkah-langkah yang dapat dilakukan antara lain sebagai berikut: (1) Pengumpulan data: Kumpulkan data harga saham Bank CIMB Niaga selama periode waktu tertentu. Data ini dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti situs web keuangan atau aplikasi perangkat lunak yang mengumpulkan data harga saham secara real-time. (2) Analisis data: Lakukan analisis data untuk memahami pola dan tren harga saham Bank CIMB Niaga selama periode waktu yang telah ditentukan. Ini dapat dilakukan dengan menggunakan grafik harga saham atau indikator teknis seperti rata-rata bergerak, MACD, atau RSI. (3) Estimasi model ARCH-GARCH: Estimasikan model ARCH-GARCH dengan menggunakan perangkat lunak statistik, seperti EViews atau Stata. Model ini akan memberikan perkiraan volatilitas harga saham Bank CIMB Niaga, sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki hasil peramalan. (4) Validasi model: Validasi model untuk memastikan bahwa model ini cocok untuk digunakan dalam peramalan. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan metrik evaluasi, seperti Mean Absolute Error (MAE) atau Root Mean Squared Error (RMSE). (5) Peramalan: Gunakan model ARCH-GARCH yang telah disesuaikan untuk membuat peramalan harga saham Bank CIMB Niaga pada masa depan. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik atau spreadsheet seperti Microsoft Excel.

*Kelima*, faktor yang mempengaruhi realisasi kredit mikro. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi realisasi kredit mikro pada Bank CIMB Niaga, di antaranya: (1) Karakter atau profil nasabah: faktor ini berkaitan dengan kepercayaan Bank terhadap karakter nasabah, seperti riwayat kredit yang baik, disiplin dalam membayar tagihan, serta kemampuan dalam mengelola bisnis. Semakin baik karakter nasabah, semakin tinggi kemungkinan kredit mikro tersebut akan terealisasi. (2) Kapasitas nasabah: faktor ini berkaitan dengan kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran kredit.

Bank akan menilai kapasitas nasabah berdasarkan pendapatan usaha atau bisnis yang dijalankan. Semakin besar kapasitas nasabah, semakin tinggi kemungkinan kredit mikro tersebut akan terealisasi. (3) Kondisi usaha atau bisnis nasabah: faktor ini berkaitan dengan kondisi usaha atau bisnis yang dijalankan oleh nasabah. Bank akan menilai potensi bisnis nasabah berdasarkan sektor usaha yang dijalankan, lokasi usaha, serta potensi pasar. Semakin baik kondisi usaha atau bisnis nasabah, semakin tinggi kemungkinan kredit mikro tersebut akan terealisasi. (4) Agunan atau jaminan: faktor ini berkaitan dengan jenis dan nilai agunan atau jaminan yang diberikan oleh nasabah. Semakin besar nilai agunan atau jaminan, semakin tinggi kemungkinan kredit mikro tersebut akan terealisasi. (5) Kebijakan dan persyaratan Bank: faktor ini berkaitan dengan kebijakan dan persyaratan yang ditetapkan oleh Bank. Misalnya, persyaratan dokumen yang harus dipenuhi oleh nasabah, besaran bunga, tenor kredit, dan lain sebagainya. Jika nasabah dapat memenuhi persyaratan dan kebijakan Bank, maka kemungkinan kredit mikro tersebut akan terealisasi semakin besar.

*Keenam*, manajemen konflik antara ex Bank Lippo dan ex Bank Niaga pasca merger. Manajemen konflik antara dua organisasi yang bergabung (dalam hal ini merger antara Bank Lippo dan Bank Niaga) merupakan tantangan yang signifikan dalam penggabungan perusahaan. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil dalam mengelola konflik pasca merger: (1) Membentuk tim manajemen khusus untuk menangani konflik: Tim ini harus terdiri dari anggota dari kedua bank, yang memiliki keahlian dalam manajemen konflik dan komunikasi. Mereka harus memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi masalah, mengembangkan solusi, dan memantau implementasinya. (2) Mengkomunikasikan visi dan misi yang jelas. Visi dan misi yang jelas akan membantu karyawan dari kedua bank memahami arah perusahaan dan menciptakan budaya yang sama. Komunikasi yang terbuka dan jujur akan memungkinkan karyawan untuk merasa dihargai dan terlibat dalam pengambilan keputusan yang memengaruhi pekerjaan mereka. (3) Mengadakan pertemuan dan diskusi kelompok kecil: Pertemuan dan diskusi kelompok kecil dapat membantu untuk membuka saluran komunikasi antara karyawan dari kedua bank. Ini dapat memberi kesempatan bagi karyawan untuk berbicara tentang masalah yang mereka miliki dan merasa didengar. (4) Menjaga kebijakan dan prosedur yang adil dan konsisten: Membuat kebijakan dan prosedur yang adil dan konsisten akan membantu menghilangkan kesenjangan dalam perlakuan dan mencegah terjadinya konflik. Kebijakan dan prosedur ini harus diterapkan secara konsisten dan secara transparan di seluruh perusahaan. (5) Menyediakan pelatihan dan pengembangan untuk karyawan: Pelatihan dan pengembangan dapat membantu karyawan untuk memperoleh keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah dan konflik. Ini juga dapat membantu membangun budaya perusahaan yang saling mendukung dan berkolaborasi. (6) Mengukur dan memantau kinerja: Mengukur dan memantau kinerja akan membantu mengetahui apakah solusi yang diterapkan efektif. Jika tidak efektif, perusahaan dapat mengembangkan rencana perbaikan atau strategi lainnya untuk mengatasi konflik.

*Ketujuh*, keefektifan pengendalian internal ketaatan aturan akuntansi terhadap kecenderungan kecurangan akuntansi. Beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh Bank CIMB Niaga atau lembaga keuangan lainnya untuk meningkatkan pengendalian internal dan ketaatan terhadap aturan akuntansi meliputi: (1) Mengembangkan dan menerapkan kebijakan dan prosedur yang ketat untuk mengelola transaksi keuangan, seperti proses verifikasi, validasi, dan otorisasi yang jelas; (2) Memastikan bahwa pelaporan keuangan akurat dan tepat waktu dilakukan dengan menerapkan praktik akuntansi yang benar dan mengikuti standar akuntansi yang berlaku; (3) Menerapkan pengawasan dan pemantauan yang ketat terhadap transaksi keuangan untuk mengidentifikasi aktivitas yang mencurigakan dan mencegah kecurangan; (4) Melakukan audit internal dan eksternal

secara berkala untuk mengevaluasi efektivitas pengendalian internal dan memastikan ketaatan terhadap aturan akuntansi; (5) Mengadakan pelatihan dan edukasi yang berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pengendalian internal dan ketaatan terhadap aturan akuntansi di seluruh organisasi.

Kedelapan, pengaruh transaksi *Electronic Banking* terhadap *Fee Based Income*. Pengaruh transaksi *Electronic Banking* terhadap *Fee Based Income* pada Bank CIMB Niaga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti penggunaan layanan *e-banking* oleh nasabah, jenis transaksi yang dilakukan, dan biaya yang dikenakan oleh bank untuk penggunaan layanan tersebut. Penggunaan layanan *e-banking* yang semakin meningkat dapat meningkatkan *Fee Based Income* Bank CIMB Niaga karena bank dapat menarik biaya untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui layanan tersebut. Selain itu, jenis transaksi yang dilakukan juga dapat mempengaruhi *Fee Based Income*, misalnya transaksi yang menggunakan fitur tambahan seperti transfer ke rekening bank lain, pembayaran tagihan, pembelian produk, dan lain-lain, bisa menghasilkan biaya tambahan yang dikenakan oleh bank. Namun, bank juga harus mempertimbangkan biaya yang dikeluarkan untuk pengembangan dan pemeliharaan layanan *e-banking*. Jika biaya tersebut lebih tinggi dari pendapatan yang dihasilkan, maka pengaruhnya pada *Fee Based Income* bisa menjadi negatif. Selain itu, adanya persaingan dari bank lain yang juga menawarkan layanan *e-banking* yang serupa bisa mempengaruhi pengaruh transaksi *Electronic Banking* terhadap *Fee Based Income* pada Bank CIMB Niaga. Jika bank lain menawarkan biaya yang lebih rendah atau layanan yang lebih baik, maka nasabah bisa beralih ke bank lain dan mempengaruhi *Fee Based Income* Bank CIMB Niaga.

Kesembilan, perlindungan hukum bagi kreditur dalam kaitannya dengan permohonan pailit yang diajukan oleh debitur. Permohonan pailit adalah upaya hukum yang dilakukan oleh debitur (pihak yang memiliki kewajiban membayar utang) untuk meminta pengadilan memutuskan bahwa dirinya pailit (bangkrut) dan menjadikannya dalam status insolvensi (tidak mampu membayar utang). Dalam hal ini, kreditur (pihak yang memiliki piutang) memperoleh perlindungan hukum dalam beberapa cara, terutama melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2004 tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang (UU KPKPU). Berikut adalah beberapa hal yang dilindungi oleh undang-undang tersebut untuk kreditur:

- (1) Hak untuk Mengajukan Permohonan Pailit: Kreditur memiliki hak untuk mengajukan permohonan pailit terhadap debitur yang belum mampu membayar utang. Dalam hal ini, kreditur dapat mengajukan permohonan pailit kepada Pengadilan Niaga setempat di mana debitur berkedudukan.
- (2) Hak atas Pembayaran Utang: Dalam proses pailit, kreditur memiliki hak untuk memperoleh pembayaran dari harta debitur yang dibebankan oleh Pengadilan Niaga. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa kreditur dapat memperoleh sebagian atau seluruh hutang yang belum dibayar oleh debitur.
- (3) Perlindungan terhadap Pengalihan Harta Debitur: UU KPKPU memberikan perlindungan terhadap pengalihan harta debitur yang tidak sah. Dalam hal ini, pengalihan harta debitur yang dilakukan dalam waktu tertentu sebelum permohonan pailit diajukan dapat dinyatakan tidak sah oleh Pengadilan Niaga.
- (4) Perlindungan terhadap Tindakan Inkues: Dalam proses pailit, Pengadilan Niaga dapat melakukan tindakan inkues untuk mengetahui semua aset dan hutang debitur. Namun, kreditur memiliki perlindungan terhadap tindakan inkues tersebut karena tindakan tersebut harus dilakukan dengan menghormati hak-hak kreditur.
- (5) Hak untuk Mengawasi Prosedur Pailit: Kreditur juga memiliki hak untuk mengawasi prosedur pailit yang sedang berlangsung. Dalam hal ini, kreditur dapat

memonitor pengambilan keputusan dan memastikan bahwa hak-hak mereka dilindungi selama proses pailit.

Kesepuluh, pengaruh jumlah *card sales representatives* dan intensitas program promosi terhadap volume penjualan kartu kredit. Pengaruh jumlah *card sales representatives* dan intensitas program promosi terhadap volume penjualan kartu kredit pada Bank CIMB Niaga dapat bervariasi tergantung pada berbagai faktor, seperti target pasar, posisi pesaing, kondisi ekonomi, dan kebijakan internal bank tersebut. Namun demikian, secara umum, jumlah *card sales representatives* yang lebih banyak dapat memperluas jangkauan pemasaran dan memberikan lebih banyak peluang untuk menjual kartu kredit kepada calon pelanggan. Hal ini dapat membantu meningkatkan volume penjualan kartu kredit pada Bank CIMB Niaga. Sementara itu, intensitas program promosi juga dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan kesadaran pelanggan tentang produk kartu kredit yang ditawarkan oleh Bank CIMB Niaga. Dengan melakukan promosi yang tepat dan efektif, bank dapat menarik minat calon pelanggan untuk membeli kartu kredit mereka, dan dengan demikian meningkatkan volume penjualan.

Kesebelas, pengaruh independensi, kompetensi, dan profesionalisme auditor internal terhadap kemampuan mendeteksi kecurangan, yaitu:

- (1) Independensi Auditor Internal. Independensi adalah kemampuan auditor internal untuk menjalankan tugasnya secara objektif dan tidak dipengaruhi oleh pihak lain. Dalam hal ini, independensi sangat penting dalam memastikan bahwa auditor internal dapat melakukan pekerjaannya secara netral dan bebas dari tekanan dari pihak-pihak yang terlibat dalam operasi bank. Jika auditor internal memiliki independensi yang kuat, mereka akan lebih mampu untuk menemukan indikasi kecurangan pada Bank CIMB Niaga. Hal ini karena mereka dapat melaksanakan tugas mereka secara objektif, tanpa ada pengaruh dari pihak manapun. Sebaliknya, jika independensi auditor internal lemah, mereka mungkin tidak dapat melakukan audit yang efektif dan dapat mengabaikan tanda-tanda kecurangan yang terjadi.
- (2) Kompetensi Auditor Internal. Kompetensi adalah kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh auditor internal dalam menjalankan tugasnya. Seorang auditor internal yang kompeten memiliki pemahaman yang mendalam tentang audit dan dapat memahami risiko kecurangan pada Bank CIMB Niaga. Mereka dapat mengidentifikasi celah keamanan dan pelanggaran aturan yang dapat memungkinkan terjadinya kecurangan. Jika auditor internal memiliki kompetensi yang kuat, mereka akan mampu untuk memperkuat sistem pengendalian internal Bank CIMB Niaga dan meningkatkan kemampuan mereka untuk mendeteksi tanda-tanda kecurangan yang terjadi. Sebaliknya, jika kompetensi auditor internal lemah, mereka mungkin tidak dapat melakukan audit yang efektif dan tidak dapat mengidentifikasi indikasi kecurangan pada Bank CIMB Niaga.
- (3) Profesionalisme Auditor Internal. Profesionalisme adalah sikap dan perilaku auditor internal dalam melaksanakan tugasnya. Seorang auditor internal yang profesional akan memegang standar etika dan profesionalisme yang tinggi dalam menjalankan tugasnya. Mereka dapat berkomunikasi dengan baik dengan anggota tim audit dan pihak terkait Bank CIMB Niaga untuk mengidentifikasi dan menindaklanjuti indikasi kecurangan. Jika auditor internal memiliki profesionalisme yang tinggi, mereka akan dapat mengidentifikasi tanda-tanda kecurangan pada Bank CIMB Niaga dan memberikan laporan yang objektif dan terperinci tentang indikasi kecurangan tersebut. Sebaliknya, jika profesionalisme auditor internal lemah, mereka mungkin tidak dapat mengungkap indikasi kecurangan dengan benar dan membuat laporan yang tidak tepat atau kurang lengkap.

#### 4. Pemetaan *Literature Review* seputar Kinerja Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional

Temuan pertama, berdasarkan telaah studi *literature review* pada jurnal-jurnal penelitian yang telah di-download, terdapat 5 perbandingan kinerja Bank CIMB Niaga terhadap perbankan lainnya, yaitu: (1) *Debt to Equity Ratio*/DER dengan Bank Mega; (2) Efisiensi penyaluran kredit dengan Bank Mega Syariah; (3) Kinerja keuangan, meliputi *Return On Asset/ROA*, *Return On Equity/ROE*, *Loan to Deposit Ratio/LDR*, Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional/BOPO dengan Bank Rakyat Indonesia/BRI, Bank Mandiri, Bank Central Asia/BCA, Bank OCBC NISP; (4) *Degree of Financial Leverage* dengan Bank Danamon; dan (5) Sistem bagi hasil dan bunga dengan Bank Muamalat Indonesia.

Temuan kedua, berdasarkan telaah studi *literature review* pada jurnal-jurnal penelitian yang telah di-download, terdapat 5 produk Bank CIMB Niaga, yaitu: (1) Akad Ijarah multijasa sektor pendidikan pada Bank CIMB Niaga Syariah; (2) Sistem pembayaran melalui rekening ponsel CIMB Niaga; (3) Kredit modal kerja mikro kepada Usaha Kecil Menengah/UKM; (4) Akad Murabahah bil Wakalah dengan analisis kesyariahan; dan (5) Pembiayaan Kepemilikan Rumah/PKR Murabahah.

Temuan ketiga, berdasarkan telaah studi *literature review* pada jurnal-jurnal penelitian yang telah di-download, terdapat 16 laporan kinerja Bank CIMB Niaga, yaitu: (1) *Return On Asset/ROA*; (2) *Return On Equity/ROE*; (3) *Gross Profit Margin/GPM*; (4) *Net Profit Margin/NPM*; (5) *Operating Profit Margin/OPM*; (6) *Total Debts to Equity*; (7) *Interest Coverage Ratio*; (8) *Debt Ratio*; (9) *Earning Per Share/EPS*; (10) *Risk Management of the Mudharabah Financing*; (11) Rasio Likuiditas, antara lain: *Quick Ratio*, *Investing Policy Ratio*, *Banking Ratio*, *Assets to Loans Ratio*, *Invesment Portofolio Ratio*, *Cash Ratio*, *Loan to Deposit Ratio/LDR*; (12) Rasio Solvabilitas, antara lain: *Primary Ratio*, *Risk Assets Ratio*, *Secondary Risk Ratio*, *Capital Ratio*, *Capital Adequacy Ratio/CAR*; (13) Rasio Rentabilitas, antara lain: *Rate Return on Loans*, *Interest Margin on Earning Assets*, *Financial Leverage Multiplier/FLM*, *Assets Utilization*, *Interest Expense Ratio*, *Cost of Fund*, *Cost of Money*, *Cost of Loanable Fund*, *Cost of Operable Fund*, *Cost of Efficiency*; (14) *Good Corporate Governance/GCG*; (15) *Total Asset Turnover/TATO*; dan (16) Kecukupan modal.

Temuan keempat, berdasarkan telaah studi *literature review* pada jurnal-jurnal penelitian yang telah di-download, terdapat 15 kinerja karyawan/Sumber Daya Manusia pada Bank CIMB Niaga, yaitu: (1) Kompetensi; (2) Komitmen organisasi; (3) Pengembangan karir; (4) Pemutusan Hubungan Kerja/PHK akibat keadaan memaksa/*force majeure*; (5) Sistem pengupahan pekerja *outsourcing*; (6) Pengelolaan arsip statis debitur pada Divisi *Loan Workout*; (7) Peran gender; (8) *Organizational Citizenship Behavior*; (9) Budaya organisasi; (10) *Internal Marketing*; (11) Orientasi perusahaan; (12) Keamanan organisasi; (13) Kompensasi; (14) Motivasi; dan (15) Kedisiplinan.

Temuan kelima, berdasarkan telaah studi *literature review* pada jurnal-jurnal penelitian yang telah di-download, terdapat 17 determinan minat dan kepuasan nasabah bertransaksi di Bank CIMB Niaga, yaitu: (1) Kualitas pelayanan; (2) Kualitas produk; (3) Kepercayaan; (4) Komitmen; (5) Citra bank; (6) *Complaint Handling*; (7) *Service Recovery*; (8) Kemudahan; (9) Promosi; (10) Keramahan; (11) Kepercayaan; (12) Religiusitas; (13) Pendapatan; (14) Iklan televisi dan media cetak; (15) Bauran pemasaran; (16) Persepsi risiko; dan (17) *Branchless Banking*.

Temuan keenam, berdasarkan telaah studi *literature review* pada jurnal-jurnal penelitian yang telah di-download, terdapat 8 permasalahan nasabah di Bank CIMB Niaga, yaitu: (1) Tinjauan yuridis terhadap pemblokiran rekening nasabah secara sepikah; (2) Tinjauan yuridis jaminan fidusia terkait kredit macet pada CIMB Niaga Auto Finance; (3)

Perlindungan data nasabah pada Bank CIMB Niaga KC Medan; (4) Musnahnya objek jaminan fidusia dalam pembiayaan pada CIMB Niaga Auto Finance Cabang Medan; (5) Restrukturisasi kredit bermasalah; (6) Penyelesaian kredit macet masa pandemi Covid-19; (7) Penyelesaian kredit macet pada kredit tanpa agunan; dan (8) Pengaruh *Switching Costs* terhadap *inertia* dan *calculative commitment*.

Temuan ketujuh, berdasarkan telaah studi *literature review* pada jurnal-jurnal penelitian yang telah di-download, terdapat 10 inovasi yang dilakukan Bank CIMB Niaga, yaitu: (1) *Marketing strategy* pada produk penghimpunan dana/*funding*; (2) Sistem Informasi Manajemen/SIM meliputi: data, manusia, aktivitas SIM, jaringan telekomunikasi, teknologi komputer; (3) Strategi meningkatkan pertumbuhan *Debitu Small Medium Enterprise*; (4) Audit manajemen guna efektivitas dan efisiensi fungsi pemasaran; (5) Sistem pendukung penilaian kelayakan penerima pembiayaan kredit; (6) Implementasi *Green Building* dalam upaya efisiensi biaya operasional; (7) Aplikasi promosi menggunakan *Mobile Augmented Reality*; (8) Strategi media *relations*; (9) Penerapan Algoritma *Nearest Neighbor* dalam memprediksi kelayakan penerimaan kartu kredit; dan (10) Proposal strategi bisnis perusahaan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Jumlah publikasi penelitian seputar Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional selama kurun waktu tahun 201 hingga tahun 2022, menunjukkan peningkatan secara signifikan dari tahun ke tahun. Jumlah total publikasi adalah 99 artikel penelitian, yang berasal dari jurnal nasional terindeks Sinta.
- Afiliasi/lembaga yang terbanyak mempublikasikan hasil penelitian adalah Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya merupakan penerbit jurnal terbanyak, yaitu sebanyak 8 artikel.
- Pada visualisasi pemetaan menggunakan *VOSviewer*, perkembangan penelitian seputar Bank CIMB Niaga Syariah dan Konvensional terbagi menjadi 8 kluster dan 116 item topik. Kluster 1 terdiri dari 34 topik, kluster 2 terdiri dari 20 topik, kluster 3 terdiri dari 19 topik, kluster 4 terdiri dari 15 topik, kluster 5 terdiri dari 13 topik, dan kluster 6 terdiri dari 12 topik, kluster 7 terdiri dari 2 topik, dan kluster 8 terdiri dari 1 topik.
- Berdasarkan kajian *literature review*, terdapat 8 tema utama penelitian, yaitu: (1) Permasalahan pada Bank CIMB Niaga sebanyak 11 temuan; (2) Perbandingan kinerja Bank dengan perbankan lainnya; (3) Produk Bank; (4) Laporan kinerja Bank; (5) Kinerja karyawan/Sumber Daya Manusia; (6) Determinan minat dan kepuasan nasabah bertransaksi; (7) Permasalahan nasabah; dan (8) Inovasi yang dilakukan Bank.

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan sampel data yang lebih banyak, sehingga dapat menjelaskan pemetaan penelitian yang lebih luas, mengingat keterbatasan sampel data dalam penelitian ini dan dapat menambahkan rentang waktu data penelitian yang lebih lama sehingga dapat diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

- Diharapkan hasil pemetaan menunjukkan tingkat generalisasi yang lebih tinggi dan luas.
- Hasil kajian *literature review* mampu dijelaskan secara lebih kompleks.

## DAFTAR PUSTAKA

- , P. H., Utami, S. B., & Karlina, N. (2022). Analisis Bibliometrik: Perkembangan Penelitian Dan Publikasi Mengenai Koordinasi Program Menggunakan Vosviewer. *Jurnal Pustaka Budaya*, 9(1), 1–8. <Https://Doi.Org/10.31849/Pb.V9i1.8599>

- Aulia, E. S., & Rusli, R. P. (2020). Manfaat Kajian Bibliometrik Sebagai Penunjang Analisis Kebutuhan Kurikulum Program Studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi. *Inovasi Kurikulum*, 17(2), 59–68. <Https://Doi.Org/10.17509/Jik.V17i2.36827>
- 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)*, Vol 7, No 1 (2022), 43–68. <Https://Journal.Iainlangsa.Ac.Id/Index.Php/Ebis/Article/View/3895/2011>
- Fatmawati, R. M. N. L. (2020). Implementasi Akad Ijarah Multijasa Sektor Pendidikan: Studi Kasus Bank Cimb Niaga Syariah. *Ekonomi Islam*, Vol. 11 No. 2 (2020): *Jurnal Ekonomi Islam Fakultas Agama Islam Uhamka*, 187–204. <Https://Journal.Uhamka.Ac.Id/Index.Php/Jei/Article/View/4802/2030>
- Janrosl, V. S. E. (2019). Pengaruh Keefektifan Pengendalian Internal Ketaatan Aturan Akuntansi Terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi Pada Bank Cimb Niaga. *Journal Of Applied Managerial Accounting*, Vol 3 No 2 (2019): *Journal Of Applied Managerial Accounting*, 159–167. <Https://Jurnal.Polibatam.Ac.Id/Index.Php/Jama/Article/View/1577/882>
- Lestari. (2021). Pengaruh Diferensiasi, Financial Literacy, Dan Service Fitur Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah.
- Rialmi Papang, Z. P. (2020). Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Cimb Niaga Cabang Pondok Indah, Jakarta Selatan. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, Vol 4 No 2: Desember 2020, 210–221. <Http://Jurnalmandiri.Com/Index.Php/Mandiri/Article/View/129/94>
- Silalahi, M. C. G. K. (2020). Analisis Perbedaan Kinerja Keuangan Perusahaan Sebelum Dan Setelah Merger (Studi Pada Bank Cimb Niaga Yang Terdaftar Di Bei). *Jurnal Manajemen, Jurnal Manajemen Volume 6 Nomor 1 (2020)*, 35–46. <Http://Ejournal.Lmiimedan.Net/Index.Php/Jm/Article/View/95/83>
- Sudana Lina, S. M. (2019). Pengaruh Kecukupan Modal Dan Efisiensi Operasional Terhadap Profitabilitas Pada Bank Cimb Niaga Syariah. *Syntax Literate, Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol 4 No 1 (2019): Syntax Literate. <Https://Jurnal.Syntacticliterate.Co.Id/Index.Php/Syntax-Literate/Article/View/545/830>
- Supriasmmono, R. (2020). Pengaruh Trust, Cooperation, Commitment Dan Communication Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Kartu Kredit Bank Niaga Oleh R.Supriasmmono. 14.
- Ulhaq, Z. S., & Rahmayanti. (2020). Panduan Penulisan Skripsi Literatur Review. In *Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang* (Vol. 53, Issue 9).
- Yuliani, I. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Produk Tabungan Wakaf Di Bank Cimb Niaga Syariah Cabang Samarinda. *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, Vol 6, No 1 (2022): Maret, 183–189. <Http://Ekonomis.Unbari.Ac.Id/Index.Php/Ojsekonomis/Article/View/497/248>