

LAYANAN JASA MOBILE BANKING PADA NASABAH BRI SYARIAH (BSI) BENGKULU



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

DENI WIDYA SANTI

NIM: 1711140130

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU
BENGKULU 2021 M/ 1443 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51172-53879, Faksimili (0736) 51171-51172

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh Deni Widya Santi, NIM
1711140130 dengan judul “Layanan Jasa Mobile
Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu”,
Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam,
telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran
Pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini
disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama
Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 16 September 2021 M
8 Safar 1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Miti Yarmunida, M.Ag.
NIP. 197705052007102002

Andi Harpepen, M.Kom
NIDN.2014128401

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51171-51172-53879-, Faksimill (0736) 51171-51172

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu"**, oleh **Deni Widya Santi**, NIM 1711140130, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi

Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri

(IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 02 September 2021 M/ 24 Muharam 1443 H

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 16 September 2020 M

8 Safar 1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Nurul Hak, MA

NIP. 196606161995031002

Andi Harpepen, M.Kom

NIDN. 2014128401

Penguji I

Penguji II

Dr. Nurul Hak, MA

NIP. 196606161995031002

Yetti Afinda Indra, M. Ak

NIDN. 0214048401

Mengetahui,

Pt. Dikan

Dr. Asnami, MA

NIP. 197304121998032003





SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Mahasiswa : Deni Widya Santi
NIM : 1711140130
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Layanan Jasa *Mobile Banking* Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 11 Agustus 2021 M
2 Muharam 1443 H

Mahasiswa Yang Menyatakan



Deni Widya Santi
NIM.1711140130

MOTTO

مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ . رَوَاهُ مُسْلِمٌ
"Barang siapa menempuh satu jalan (cara) untuk
mendapatkan ilmu, maka Allah pasti mudahkan baginya jalan
menuju surga." (HR. Muslim)

لَا يَكُلِفُ فُتْهُ هَالِكٌ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا
"Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya"

(Q.S Al-Baqarah : 286)

وَاصْبِرُوا إِنَّ هَالِكٌ مَعَ الْهَاصِبِ
"Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar"

(Q.S Al-Anfal : 46)

"Lebih baik kita bercucuran keringat hari ini, dari
padabercucura air mata dimasa depan"

-Deni Widya Santi -

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Swt, yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya. Hari ini adalah setitik kebahagiaanku telah kunikmati, sekeping cita-cita telah kuraih, namun perjuanganku menggapai impian belum selesai. Kebahagiaan hari ini memberikanku motivasi untuk melanjutkan perjuanganku menggapai impian dan harapan menjadi kenyataan, karena aku yakin Allah yang mengatur segalanya. Atas anugerah- Nya dan rasa suka cita serta terimakasih yang mendalam, skripsi ini kupersembahkan kepada:

- 1. Kedua orang tuaku, Bapak ku Sukari lelaki yang paling hebat dan Ibundaku Yuaniar wanita terhebat sebagai sumber semangat terbesar bagiku, terima kasih atas pengorbanan yang tiada terhingga serta doa yang selalu mengiringi setiap langkahku.*
- 2. Kakak-Kakak ku Miti Azizah dan Mukdi Antori yang tiada henti memberikan dukungan, kasih sayang dan pengorbanan untukku.*
- 3. Untuk Ponaan-Ponaan ku, Resvina Martiazi, Mia Okta Dwi amimarti, Naufal Avrilino, Lutfi Aprilio, dan Araska terima kasih atas pengorbanan yang tiada terhingga serta doa yang selalu mengiringi setiap langkahku sayang-sayang Bungsu.*
- 4. Dosen Pembimbing Ibu Dr. Miti Yarmunida, M.Ag dan Bapak Andi Harpepen, M.Kom yang telah membagi ilmunya dengan penuh kesabaran membimbing saya selama pembuatan Skripsi ini.*
- 5. Terima Untuk Bapak dan Ibu Kostku dan Teman kos Silvi Wulandari, Hosnely Martis, Vivilian Utari, Ayuk Gustiana yang selama ini selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, nasehat dan bantuan.*

6. *Sahabat-Sahabat kecil ku (YVERNISD), Yiyin, Yoni, Eristy, Relin, Navika, Isti, sri yang selama ini selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, nasehat dan bantuan.*
7. *Untuk Teman-Teman Seperjuangan ku, Dedek Sri Ramadahani, Esti Nadiani, Yesi Yulita, Nurrahma Putri, Rama Diana, Iwan Saputra, Deni Iswandi, Rendi Agustian, Terima kasih telah menjadi Teman yang baik selama ini dan telah memberikan dorongan serta motivasi.*
8. *Teman-teman KKN kelompok 10 telah memberikan dorongan serta motivasi.*
9. *Untuk rekan seperjuangan Prodi Perbankan Syariah terkhusus lokal D Angkatan 2017 yang telah memberi dan membagi ilmu selama belajar. Kalian semua istimewa.*
10. *Agama, Bangsa dan Almamater yang telah menempahiku*

ABSTRAK

Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI)

Bengkulu

Oleh: Deni Widya Santi, NIM 1711140130

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan transaksi *mobile banking* pada nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu. Penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. data dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sekunder berupa Observasi, Wawancara dan Dokumentasi yang berhubungan dengan layanan *mobile banking*. Hasil penelitian dapat di simpulkan layanan yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Layanan transaksi mobile banking seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu, nasabah pengguna tidak perlu bersusah payah dalam bertransaksi. Dengan adanya kemudahan bertransaksi, biaya transfer, gratis administrasi dan lain-lain. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan aplikasi pada *mobile banking*.

Kata kunci: Layanan jasa, Mobile Banking.

ABSTRACT

Mobile Banking Services for BRI Syariah (BSI) Bengkulu
Customers

Oleh: Deni Widya Santi, NIM 1711140130

This study aims to determine *mobile banking* transaction services for BRI Syariah (BSI) Bengkulu customers. The author uses the type of field research (Field Research) with descriptive qualitative research methods. The data collected in this study came from primary and secondary data sources in the form of Observations, Interviews and Documentation related to mobile banking services. The results of the study can be concluded that services make it easier for customers to make transactions. *Mobile banking* transaction services such as credit purchases, electricity payments, insurance payments, and others. Therefore, user customers do not need to bother in transacting. With the ease of transactions, transfer fees, free administration and others. By overcoming an unstable network, customers have a strong network operator, with application updates on *mobile banking*.

Keywords: Services, Mobile Banking.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini yang berjudul “Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital BSI”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan tugas akhir (skripsi) ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan syariah (PBS) Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan tugas akhir (Skripsi) ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd, selaku Plt. Rektor UIN Fatmawati Soekarno Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Dr. Miti Yarmunida selaku pembimbing I yang telah memberikan masukan, petunjuk, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
4. Andi Harpepen selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dan arahan dengan penuh kesabaran.

5. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan kesuksesanku.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan artikeljurnal ini ke depan.

Bengkulu, 11 Agustus 2021 M

2 Muharama 1443 H

Deni WIdya Santi
Nim 1711140130

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	9

BAB II KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Teori	15
a) Layanan Jasa	15
b) Mobile Banking.....	19
c) Pemasaran	27
d) Nasabah.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
B. Sifat Penelitian	36
C. Waktu dan lokasi Penelitian.....	37
D. Informan Penelitian.....	38
E. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 42
B. Pembahasan..... 46

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 49
B. Saran 50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jurnal Submit

Lampiran 2: (LOA) BIMA Journal

Lampiran 3: Pengajuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 4: Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 5: Halaman Pengesahan Surat Izin Penelitian

Lampiran 6: Surat Izin Penelitian KESBANGPOL

Lampiran 7: Pedoman Wawancara

Lampiran 8: Lembar Bimbingan Jurnal

Lampiran 9: Surat Pernyataan Plagiasi

Lampiran 10: Halaman Persetujuan

Lampiran 11: Lembar Saran Penguji

Lampiran 12: Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagaimana yang diamanatkan oleh Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tujuan pembangunan nasional adalah terciptanya masyarakat adil dan makmur berdasarkan demokrasi ekonomi dengan mengembangkan sistem ekonomi yang berkeadilan. Untuk menjamin berlangsungnya demokrasi ekonomi, maka segala potensi, inisiatif, dan daya kreasi rakyat wajib dimobilisasikan dan dikembangkan sepenuhnya dalam batas-batas yang tidak merugikan kepentingan umum, sehingga dengan demikian, segala kekuatan ekonomi potensial dapat dikerahkan menjadi kekuatan ekonomi yang nyata bagi kemanfaatan peningkatan kemakmuran rakyat. Guna mencapai tujuan tersebut, maka pelaksanaan pembangunan ekonomi harus lebih memperhatikan keselarasan, keserasian, dan keseimbangan unsur-unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional. Salah satu lembaga yang mempunyai peran strategis dalam menyalurkan, menyelaraskan, dan menyeimbangkan masing-masing unsur dari trilogi pembangunan tersebut adalah perbankan.

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Secara sederhana, bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.¹

Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, *history*, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.²

Layanan perbankan seluler harus memenuhi kriteria keamanan tertentu untuk memastikan pelanggan serta kelayakan bisnis. Berikut kriteria keselamatan *mobile banking*.

¹ Andrew Shandy Utama, "Sejarah dan perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia" *Jurnal Wawasan Yuridika*, 2018, Vol. 2 | No. 2, 2018. h. 188

² Wahyu Agus Winarno, "Analisis Minat Penggunaan *Mobile Banking* Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* Yang Telah Dimodifikasi" *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akutansi*, 2017, Volume IV (1) h.24

1. Kerahasiaan. Data harus dilindungi dengan cara melarang berbagai akses yang tidak terpercaya dari tempat pengambilan
2. Keaslian akses ke data diberikan hanya ketika identitas pengguna sudah dipastikan dan konfirmasi
3. Integritas Teknik Enkripsi harus digunakan untuk menghindari manipulasi data selama transmisi. Bank dan nasabah, keduanya harus melakukan verifikasi integritas pada transmisi data dengan pemeriksaan validasi atribut tertentu yang belum ditetapkan
4. Non-disputability Transaksi harus didokumentasi secara terperinci dan dapat terlayani kembali dengan alasan yang tepat dalam jangka waktu yang lama agar nasabah memiliki catatan transaksi dan dapat melaporkan apabila ada perbedaan bank.³

BRI Syariah sebagai bagian industri perbankan syariah yang bertekad melakukan penyesuaian melalui proses transformasi yang dijalankan secara terencana. Di tengah pesatnya penggunaan teknologi oleh masyarakat umum, industri perbankan mau tidak mau harus mengikuti trend tersebut. Layanan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* menjadi suatu hal yang niscaya ada di perbankan. *Mobile*

³ Nia Kurnia, "Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang" (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Negeri Purwokerto, 2020), h.11-12

Banking merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun.

Mobile Banking mempunyai beberapa kelebihan salah satu diantaranya yaitu dengan adanya aplikasi *Mobile Banking* nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan yang dapat di akses dimanapun dan kapanpun seperti cek saldo, transfer antar bank maupun kesesama bank, transaksi perbankan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun seperti cek saldo, transfer antar bank maupun kesesama bank, melakukan pembelian maupun pembayaran dan transaksi lainnya. Selain itu, layanan *Mobile Banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam Bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien. Sejak diluncurkannya aplikasi *Mobile Banking*, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *Mobile Banking* serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna *Mobile Banking* harus terjamin keamanannya.⁴

⁴ Ariana Uswatun Khasanah, "Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi *Mobile Banking* Di BRI Syariah Kantor Cabang

Di masa pandemi COVID-19, BRI Syariah mencatatkan peningkatan transaksi melalui aplikasi *mobile BRIS Online*. Tercatat, ada 11,5 juta transaksi digital *BRIS Online*, atau 78,6% dari keseluruhan transaksi BRI Syariah hingga akhir Mei 2020, diikuti transaksi melalui ATM sebesar 15,81%, dan sisanya melalui teller serta *internet banking*. Jumlah transaksi melalui *BRIS Online* terpantau meningkat sekitar 36% dibandingkan sebelum kondisi pandemi COVID-19. Jenis transaksi yang paling banyak dilakukan, yaitu transfer dan isi uang elektronik⁵

Untuk lebih memaksimalkan dan meningkatkan nasabah pengguna aplikasi *Mobile Banking* maka program yang dilakukan oleh pihak bank yaitu memasarkan produk tersebut. Pada dasarnya pemasaran *Mobile Banking* idealnya tidak terlepas dari adanya jaringan internet, diakses dengan mudah oleh nasabah pada *Playstore*, *Blackberry World*, dan *Appsstore*. Sehingga pengguna *smartphone* dapat mengakses dan mengunduh aplikasi *Mobile Banking* ini dengan mudah dan cepat. Mengingat aplikasi *Mobile Banking* itu sendiri merupakan aplikasi *online*, Aplikasi ini dapat diakses dengan mudah oleh nasabah pada *Playstore*, *Blackberry World*, dan

Madiun”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019), h. 1-2

⁵<https://finance.detik.com/moneter/d-50337558/saat-pandemi-bri-syariah-catat-786-transaksi-dari-mobile-banking>

Appstore. Sehingga pengguna Smartphone dapat mengakses dan mengunduh aplikasi *Mobile Banking* ini dengan mudah dan cepat.⁶ Penawaran layanan perbankan melalui *mobile banking* sebenarnya sudah banyak dilakukan di media-media elektronik maupun dengan menawarkan secara langsung kepada nasabah pada saat pembuatan rekening tabungan. Kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* mempermudah masyarakat dalam bertransaksi. Kemudahan dalam penggunaan aplikasi ini biasanya dimanfaatkan untuk pembayaran biaya pendidikan secara daring. Fenomena kerjasama antara perguruan tinggi dengan perbankan dalam pemberian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang berfasilitas layaknya ATM semakin meningkat.⁷

Menurut Samsul Hadi yang mengatakan bahwa layanan perbankan sudah merupakan kebutuhan masyarakat, transaksi perbankan merupakan suatu keharusan untuk memudahkan transaksi perbankan, sehingga di tawarkan suatu produk yang berfungsi mendukung berbagai kegiatan nasabah perbankan yaitu *mobile banking*. Nasabah bank dari beberapa kalangan. Sehingga pemahaman nasabah dalam melakukan transaksi berbeda. Karena itu, pihak bank harus lebih ekstra dalam melakukan kegiatan pemasaran. terkait

⁶Ariana Uswatun Khasanah,"Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi *Mobile Banking* Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun", h. 3

⁷ Wahyu Agus Winarno," Analisis Minat Penggunaan *Mobile Banking* Dengan Pendekatan *Tecnology Acceptance Model (TAM)* Yang Telah Dimodifikasi" ,h...25

pemberitahuan transaksi. dimana masih banyak nasabah yang masih nyaman untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung ke bank.⁸

Dari observasi awal yang dilakukan peneliti pada salah satu nasabah BRI Syariah (BSI) yang bernama Andika Sepriadi sebagai nasabah bank bri syariah bengkulu yang mengatakan bahwa layanan Mobile Banking memiliki banyak keuntungan dan kemudahan bagi pengguna yang mampu melakukan transaksi secara digital, karena dengan nasabah menggunakan mobile banking nasabah bisa melakukan berbagai macam transaksi dalam kondisi dan keadaan apapun namun dalam kenyataannya kegiatan transaksi bukan tanpa kendala, kendala jaringan sering dialami nasabah hal ini menyebabkan lambatnya pemberitahuan transaksi oleh aplikasi *mobile banking*.⁹

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu”**

B. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pelayanan Bank BRI Syariah (BSI) dalam meningkatkan layanan jasa

C. Rumusan Masalah

⁸ Samsul Hadi ,2015,”Faktor-Faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking”,*Jurnal ekonomi dan pembangunan*, Vol.5 Nomor.1,h..55

⁹ Andika Sepriyadi,” Hasil wawancara”,05 mei 2021

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana layanan transaksi mobile banking pada nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada dasarnya adalah jawaban yang ingin dicari dari rumusan masalah berdasarkan perumusan masalah yang diteliti adalah:

1. Untuk mengetahui layanan transaksi mobile banking pada nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi khazanah keilmuan dan di harapkan dapat bermanfaat secara teori dan aplikasi dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai layanan jasa mobile banking pada BRI Syariah.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada:

- a. Perbankan, agar dapat meningkatkan layanan nasabah terkait mobile banking.
- b. Nasabah, untuk menambahkan wawasan nasabah dan mempermudah dalam bertransaksi.

c. Penulis, untuk memberikan informasi dan menambahkan wawasan tentang layanan transaksi mobile banking.

3. Bagi masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang lengkap mengenai produk perbankan syariah Bank BRI Syariah, sehingga masyarakat akan tergerak untuk menggunakan produk perbankan BRI Syariah (BSI) di kota Bengkulu.

F. Sistematika Penulisan

Sistem Penulisan Skripsi ini, penelitian membagi Bab yang terbagi dari sub dengan perincian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan yang berisikan : latar belakang masalah, Batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II Pada bagian ini akan dijelaskan tentang kajian teori yang meliputi layanan jasa, mobile banking, pemasaran, nasabah.

Bab III Bab ini akan menjelaskan metode penelitian diantaranya, jenis dan pendekatan penelitian, sifat penelitian, waktu dan lokasi penelitian, informan

penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data.

Bab IV Pada bab ini akan menguraikan hasil penelitian dan pembahasan

Bab V Pada bab ini yakni penutup, yang mana disebutkan hasil kesimpulan dari penelitian yang dilakukan beserta saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Untuk memperoleh penelitian karya tugas akhir ini, peneliti menganalisis beberapa skripsi yang telah dituangkan dalam karya ilmiah yang bisa dijadikan sebagai rujukan petunjuk antara lain :

1. Dalam penelitian ini skripsi Esti Pujahati “Pengguna Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja produk *E- Banking* yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu dan untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode kualitatif. Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah Karyawan dan pihak internal maupun eksternal PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, maka ditemukan berbagai produk *E-Banking* yang ditawarkan pada Bank Muamalat dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan

fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu yaitu *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *Phone Banking* (Sala Muamalat), dan Kartu *Shar-E* (ATM) dengan kendala dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* yaitu pada kemampuan nasabahnya dalam penggunaan teknologi atau dikarenakan nasabah berada di daerah yang sulit mengakses jaringan.¹⁰

2. Dalam penelitian ini skripsi Nia Kurnia “ Analisis Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem layanan *Mobile Banking* dalam menarik minat nasabah dan bagaimana cara pemasaran layanan *Mobile Banking* yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang. Berdasarkan tujuannya penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan penelitian observasi, wawancara (*interview*) kepada karyawan dan Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Sistem layanan *Mobile Banking* BSM Yogyakarta Kaliurang untuk menarik minat nasabah telah

¹⁰ Esti Pujahati, ”Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu” (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2020),h...51

memberi kemudahan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi bank, sistem layanan *Mobile Banking* BSM juga dapat memenuhi kebutuhan nasabah meskipun terdapat beberapa kendala. Namun hal tersebut dapat ditutupi karena aplikasi mandiri syariah *mobile* sering melakukan pengupdatean aplikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah. 2) Untuk menarik minat para nasabahnya PT bank syariah mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang menerapkan sistem pemasaran dengan cara menawarkan langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan. PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang juga mengadakan promo berupa hadiah bagi nasabah yang ingin menggunakan aplikasi mandiri Syariah Mobile.¹¹ PT bank syariah mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang telah menerapkan sistem pemasaran untuk menarik minat nasabahnya agar menggunakan layanan *mobile banking* dengan baik, sehingga pengguna aplikasi mandiri syariah *mobile* di bank syariah mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang selalu meningkat.

3. Dalam Penelitian ini skripsi Abdul Hafiz “Analisis Swot Layanan Mobile Banking Pada Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah” bertujuan untuk mengetahui

¹¹ Nia Kurnia, ”Analisis System Layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kcp Yogyakarta Kaliurang” (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Purwokerto, 2020),h...84

Strategi dengan Analisis SWOT Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah dalam Menunjang Transaksi. Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi Mobile Banking tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Transaksi yang dapat dilakukan melalui Mobile Banking adalah transfer uang, pengecekan saldo, pembayaran, tagihan-tagihan atau biaya pendidikan, informasi rekening, transaksi-transaksi lainnya. Diharapkan dengan adanya layanan mobile banking ini akan semakin banyak masyarakat yang ingin menggunakan atau mengakses transaksi itu. Penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan wawancara, naskah, catatan lapangan, website resmi, catatan, dan lainnya, dan dalam penelitian sekunder yaitu dengan buku-buku, dokumen-dokumen dan kepustakaan yang berkaitan dan ada relevansinya yang mendukung penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun pembahasan hasil penelitian menggunakan pendekatan deskriptif analisis. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis

atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistic (utuh). Hasil pengujian menunjukkan bahwa ada pengaruh strategi yang signifikan antara strategi layanan Mobile Banking dengan sistem penunjang transaksi perbankan syariah di Indonesia.¹²

B. Kajian Teoritis

1. Layanan Jasa

a. Pengertian Layanan Jasa

Pelayanan menurut bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut istilah Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau cara tidak langsung yaitu dengan melalui mesin atau sarana teknologi informasi.¹³ Tujuan dari pelayanan adalah untuk membantu memenuhi kepentingan orang lain atau umum, karena sering kali untuk memenuhi

¹² Abdul Hafiz, Analisis Swot Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri KCP Indah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018, h. 68

¹³ Abdul Hafiz "Analisis SWOT Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah" (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2018), .h. 22

kebutuhan tidak dapat dilakukan sendiri melainkan memerlukan bantuan berupa sarana dan prasarana yang memadai dan sumber daya manusia yang handal.

Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Layanan atau jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.¹⁴

Pentingnya memberi pelayanan jasa yang baik karena pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan, pelayanan berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya akan mengenai heart share konsumen dan akhirnya memperkokoh posisi dalam mind share konsumen sehingga tidak akan ada keraguan dari nasabah. Pelayanan yang baik harus memberikan pelayanan yang maksimal agar masyarakat atau nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mampu mengontrol keadaan yang sewaktu-waktu terjadi misalnya

¹⁴ Tri Nurbaiti, "Dampak Layanan Jasa *Mobile Banking* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Muamalat KCP ZA Pagar Alam). *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Insitut Agama Islam Negeri, 2020", h..10

pengaduan masyarakat yang kurang memuaskan menurutnya.¹⁵

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggaraan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk dan tidak berkualitas kepada orang lain.

b. Fungsi Layanan Jasa

Adapun fungsi dari adanya pelayanan antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktifitas, baik barang maupun jasa. Mendapatkan kualitas produk yang lebih atau terjamin.

¹⁵ Tri Nurbaiti, "Dampak Layanan Jasa *Mobile Banking* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Muamalat KCP ZA Pagar Alam), h...13

- 3) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 4) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

c. Prinsip-prinsip Layanan

Adapun prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam bidang pelayanan:

- 1) Merumuskan strategi pelayanan. Strategi pelayanan dimulai dengan perumusan suatu tingkat keunggulan yang dijanjikan kepada pelanggan.
- 2) Mengkomunikasikan kualitas kepada pelanggan. Hal ini dapat membantu pelanggan agar tidak salah menafsirkan tingkat kepentingan yang akan diperolehnya.
- 3) Menetapkan standar kualitas dengan jelas. Hal ini perlu diketahui agar setiap orang mengetahui secara jelas tingkat kualitas yang harus dicapai.
- 4) Menerapkan sistem pelayanan yang efektif. Menghadapi persaingan tidak cukup hanya dengan senyuman dan sikap yang ramah, tetapi perlu dari itu, yaitu suatu sistem yang terdiri dari metode dan prosedur untuk mernenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat.

- 5) Karyawan yang berorientasi pada kualitas pelayanan.
- 6) Survey tentang kepuasan dan kebutuhan pelanggan.¹⁶

2. *Mobile Banking*

a. *Pengertian Mobile Banking*

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara real time.¹⁷ *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telfon seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah. Dengan adanya handphone dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya

¹⁶ Abdul Hafiz “Analisis SWOT Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah, 2018”, h..23

¹⁷ Anissa Fitri Irani, “Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”. *Dinamis-Journal of Islamic Management and Bussines*, Vol.2, No.2 Oktober 2018. h. 100

dilakukan nasabah dengan mendantangi bank, kini dapat dilakukan nasabah dengan mendantangi bank, kini dapat mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan mobile banking memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi pulsa. *Mobile Banking* suatu layanan yang diberikan untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefisienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler. Selain itu, layanan *Mobile Banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam Bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien. Namun masih belum banyak nasabah yang menggunakan mobile banking dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan mobile banking serta masih banyaknya nasabah yang masih nyaman untuk menggunakan transaksi secara manual

dengan datang langsung ke bank untuk mengantri. Sejak diluncurkannya aplikasi *Mobile Banking*, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *Mobile Banking* serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna *Mobile Banking* harus terjamin keamanannya. Untuk lebih memaksimalkan dan meningkatkan nasabah pengguna aplikasi *Mobile Banking* maka program yang dilakukan oleh pihak bank yaitu memasarkan produk tersebut. Pada dasarnya layanan jasa *Mobile Banking* idealnya tidak terlepas dari adanya jaringan internet, mengingat aplikasi *Mobile Banking* itu sendiri merupakan aplikasi online. Aplikasi ini dapat diakses dengan mudah oleh nasabah pada *Playstore*, *Blackberry World*, dan *Appsstore*. Sehingga, pengguna smartphone dapat mengakses dan mengunduh aplikasi *Mobile banking* ini dengan mudah dan cepat.¹⁸

Berikut ini beberapa fitur yang bisa dinikmati di sebagian besar aplikasi *mobile banking*:

1. Layanan transfer antar bank.

¹⁸ Nurhastuti .”Analisis strategi pemasaran pada aplikasi mobile banking di BRI Syariah” (2019)

2. Layanan pembayaran tagihan kartu kredit.
3. Layanan pembayaran kebutuhan rumah, seperti listrik, PDAM, hingga internet
4. Layanan pembayaran premi BPJS Kesehatan dan asuransi swasta lainnya.
5. Layanan pembelian dan *top up* dompet digital, seperti OVO, Gopay, hingga LinkAja.
6. Layanan pembayaran pajak.
7. Layanan investasi seperti deposito.
8. Layanan administrasi perbankan, seperti cetak Rekening Koran, penggantian PIN ATM, layanan lainnya.¹⁹

b. Sejarah *Mobile Banking*

Mobile Banking (M-Banking) diluncurkan pertama kali oleh Excel com pada akhir 1995 dan respon yang didapat juga beragam. Latar belakang dari kemunculan *Mobile banking* ini juga disebabkan oleh bank-bank yang saat ini ingin mendapat kepercayaan dari setiap nasabahnya. Dan salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan pemanfaatan teknologi.

Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi menyediakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh

¹⁹ <https://lifepal.co.id/media/banyak-digunakan-orang-sudah-tahu-kelebihan-dan-kekurangan-m-banking-ini/>

bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga dari situlah bank-bank yang ada diseluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *Mobile Banking*. Contohnya di Indonesia, baik bank pemerintah maupun bank swasta nasional berlomba-lomba untuk meluncurkan teknologi *Mobile Banking*.

Proses *Mobile Banking* sendiri muncul tidak hanya berhubungan dengan bank saja, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan operator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa *Mobile Banking* memberikan banyak keuntungan bagi semua kalangan, baik bagi bank, operator seluler maupun bagi para nasabah pengguna *Mobile Banking*.

Bukti nyata bahwa *Mobile banking* juga tersebar diseluruh dunia yaitu dapat dilihat dari perkembangan *Mobile Banking* yang ada di negara-negara Eropa khususnya Jerman dan juga negara Amerika Serikat yang merupakan negara-negara besar Pengguna *Mobile Banking*.

c. Manfaat *Mobile Banking*

Mobile Banking kini telah tersebar ke seluruh dunia, tak hanya dinikmati oleh Negara peluncur sistem *Mobile Banking* saja, seluruh dunia pun telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui *Mobile Banking* dimana saja melalui

perangkat mobile seperti *Handphone*. Dengan adanya *Mobile Banking*, pihak bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Para nasabah bank tidak perlu lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan telepon seluler.

Kemanfaatan penggunaan *Mobile Banking* bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas dan mengembangkan kinerja pekerjaan.

Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja yang berdampak terhadap penggunaan teknologi.²⁰

d. Fungsi *Mobile Banking*

Setelah mengetahui apa itu *mobile banking*, nasabah mungkin paham bahwa fungsi aplikasi ini sangat berguna dalam transaksi keuangan. Nasabah gak perlu repot-repot lagi keluar rumah buat ke ATM atau ke bank untuk menyelesaikan transaksi keuangan, seperti berbelanja, transfer uang, hingga bayar kebutuhan hidup.

Adapun beberapa fungsi lain *mBanking*, yaitu:

²⁰ Dwitya Pratiwi Wulandari “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam” (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2018 M/ 1439 H)

1. Memungkinkan nasabah melakukan pengecekan saldo dan riwayat transaksi perbankan.
2. Melakukan pembayaran transaksi keuangan dari orang ke orang.
3. Menyediakan informasi letak ATM atau kantor cabang bank terdekat.
4. Memberikan laporan dan ringkasan aktivitas keuangan sesuai dengan permintaan nasabah.
5. Memberikan pemberitahuan tentang aktivitas penggunaan transaksi keuangan.
6. Memberikan layanan pembayaran tagihan secara elektronik, misalnya bayar listrik, bayar paket internet, TV kabel, dan layanan lainnya.

e. Cara kerja *mobile banking*

Pada dasarnya, cara kerja *mBanking* itu sama dengan transaksi pada umumnya. Perbedaannya adalah transaksi lewat mobile banking dapat dilakukan melalui *smartphone*. Dengan begitu, nasabah tak perlu repot-repot lagi ke mesin ATM untuk melakukan transaksi. Penggunaan mobile banking dimulai dengan pendaftaran akun terlebih dahulu. Setelah terdaftar, nasabah dapat menggunakan untuk transaksi keuangan dengan cara memasukkan *user ID* atau *password* dan PIN untuk menyelesaikan transaksi.

f. Kekurangan *mobile Banking*

Ada kelebihan tentu juga ada kekurangan. Berikut ini beberapa kekurangan mBanking :

1. Rentan mengalami penipuan “smishing”, yaitu dihubungi hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan untuk menanyakan detail rekening bank.
2. Dibutuhkan smartphone canggih untuk mengaksesnya.
3. Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di-hack jika smartphone hilang atau dicuri.
4. Nasabah harus memiliki jaringan internet yang kuat untuk bisa mengakses mBanking. Jika koneksi internet kurang baik, nasabah akan sulit saat mengaksesnya.
5. Berisiko terhadap pencurian data.
6. Akan dikenakan biaya SMS untuk mendaftarkan nomor rekening baru untuk transfer.

Selain kekurangan di atas, mBanking bagi sebagian orang juga memiliki kekurangan, yaitu membuat pengeluaran menjadi lebih boros. Pasalnya kemudahan yang ditawarkan telah memanjakan sebagian orang untuk berbelanja semaunya. Tinggal buka m-Banking, selesai deh transaksinya. Perbedaan *m-Banking* dengan *internet banking*. Dari penjelasan mengenai apa itu *mBanking*, nasabah mungkin bingung, apa bedanya dengan *internet banking*?

Internet banking adalah layanan perbankan yang bisa digunakan untuk melakukan transaksi keuangan melalui *website* milik bank dengan bantuan internet. *Internet banking* dan *mBanking* memiliki perbedaan dalam sarana penggunaannya. *mBanking* digunakan di perangkat ponsel melalui aplikasi, sedangkan *internet banking* melalui situs resmi bank dan diakses menggunakan *browser*. Namun, dilihat dari fitur, keduanya hampir sama, cuma biasanya fitur-fitur di *internet banking* sangat terbatas dan tidak sebanyak *m-Banking*.

3. Pemasaraan

a. Pengertian Pemasaran

Pemasaran pada dasarnya adalah rencana untuk memaksimalkan peluang meraih bisnis yang ditargetkan melalui pengelolaan faktor-faktor yang dapat dikendalikan perusahaan, seperti desain produk, periklanan, pengendalian biaya dan pengetahuan pasar.

Keberhasilan suatu perusahaan berdasarkan keahliannya dalam mengendalikan strategi pemasaran yang dimiliki. Konsep pemasaran mempunyai seperangkat alat pemasaran yang sifatnya dapat dikendalikan yaitu yang lebih dikenal dengan Marketing Mix (Bauran Pemasaran). Sehingga Bauran Pemasaran dapat diartikan sebagai perpaduan seperangkat alat pemasaran yang sifatnya dapat dikendalikan oleh

perusahaan sebagai bagian dalam upaya mencapai tujuan pada pasar sasaran.²¹

Dalam pemasaran syariah, strategi saja tidak dapat berjalan efektif tanpa melakukan langkah kongkrit atau disebut dengan taktik pemasaran. Menurut Kolter dan Armstrong (2013) menyebut langkah kongkrit disini sebagai program pemasaran sedangkan Hermawan Kertajaya menyebut langkah kongkrit disini sebagai taktik pemasaran yang dimaksud adalah bauran pemasaran yang umumnya terdiri dari 4P yaitu Produk (Product), Harga (Price), Tempat (Place), Promosi (Promotion) sebagai berikut:

a) Produk (Product)

Product atau layanan adalah segala sesuatu yang bisa ditawarkan kepada konsumen yang dapat memberikan kepuasan erhadap kebutuhan atau keinginan customer. Produk tidak hanya sesuatu yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen, tetapi juga dapat menjadi sesuatu yang bermanfaat dan tidak merusak kehidupan sosial masyarakat. Dalam menjual suatu produk seharusnya memiliki aturan terkait produk yang sesuai dengan nilai syariah, sehingga dapat bermanfaat dan tidak merusak kehidupan masyarakat.

²¹ Riski Eka Lestari, "Startegi Pemasaran Produk Tabungan Mabruk Junior di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betuang" *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Metro 1441 H/ 2020 M,h..16

Elemen-elemen yang termasuk dalam bauran produk antara lain ragam produk, kualitas, desain, fitur, nama merek, kemasan serta layanan. Jadi, salah satu produk yang harus dilakukan di Bank Syariah yaitu harus berupa produk yang halal dan tidak melakukan jual-beli produk yang dapat menghantarkan kepada dosa riba.

b) Harga (Price)

Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan untuk suatu produk atau jasa. Namun, harga juga tidak hanya dapat dilihat dari sisi uang saja, tetapi juga dapat dilihat dari jenis lain. Dan harga juga dapat dimengerti sebagai total nilai (tidak harus berbentuk uang) yang diberikan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat dari suatu produk atau jasa.

Pengertian harga terhadap produk dan jasa bank syariah merupakan kontra prestasi dalam bentuk margin, bagi hasil. Fee atau uang jasa (Ujrah), jalah (Success Fee) untuk pembiayaan, penghimpunan dana, dan jasa yang diberikan. Jadi, harga merupakan faktor terbesar yang mempengaruhi keputusan dari konsumen atau pembeli, harga juga yang dapat menentukan pangsa pasar. Sehingga, dalam aturan syariah tidak ada ketentuan khusus terkait batas penetapan harga minimal atau maksimal yang boleh ditetapkan oleh produsen. Harga yang adil adalah harga

pertengahan yang terbentuk ketika penawaran bersinggungan dengan permintaan.

c) Tempat (Place)

Place adalah tempat terjadinya transaksi atau pertukaran atas produk yang ditawarkan. Dalam konteks perbankan, place umumnya disebut sebagai channel atau jaringan, seperti: kantor cabang, ATM, Online, Internet Banking, Phone Banking, Mobile Banking, Mobile Branch, dan lain sebagainya. Penentuan Lokasi Kantor, ATM, dan CDM harus berada di titik keramaian, seperti perumahan, perkantoran, kawasan industri, pusat perbelanjaan, dan kawasan pendidikan.

Adapun penjelasan lain yaitu bahwa sebuah perusahaan atau perbankan tidak akan didukung oleh tempat atau saluran distribusi yang baik pula, untuk menjual jasa yang ditawarkan oleh konsumen. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dari keputusan mengenai tempat yaitu sistem transportasi, sistem penyimpanan, pemilihan saluran distribusi. Jadi, suatu perusahaan atau perbankan dalam memilih atau menentukan lokasi atau tempat sangat penting, karena dalam strategi distribusi berkaitan dengan bank dalam menyalurkan produk kepada masyarakat sesuai dengan produk yang cocok dengan kebutuhan masyarakat, sehingga mampu mengidentifikasi sasaran pasar yang akan

dituju dan dapat membuat nasabah menjadi loyal kepada bank.

d) Promosi (Promotion)

Promosi merupakan komponen yang dipakai untuk memberitahukan dan mempengaruhi pasar bagi produk perusahaan, sehingga pasar dapat mengetahui tentang produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut. Promosi disini terkait dengan besaran biaya promosi dan kegiatan promosi yang akan dilakukan. Tujuan yang diharapkan dari promosi adalah konsumen dapat mengetahui tentang produk tersebut dan pada akhirnya memutuskan untuk menggunakan atau membeli produk tersebut. Komunikasi pemasaran/ promosi adalah salah satu bauran pemasaran yang digunakan untuk meningkatkan nilai pelanggan atau membangun ekuitas merek dalam ingatan pelanggan.²²

4. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Nasabah merupakan pelanggan (*customer*) baik individu maupun perusahaan yang mendapatkan manfaat atau kegunaan dari produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan, serta layanan jasa. Sedangkan Nasabah menurut pasal 1 ayat (17) UU No.10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah

²² Riski Eka Lestari,” Startegi Pemasaran Produk Tabungan Mabruk Junior di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betuang”

mempunyai peran penting dalam industry perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya.²³ Dapat dinyatakan bahwa nasabah dalam lembaga perbankan sangat penting. Nasabah ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu, bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank. Jumlah nasabah pada suatu bank bisa berubah-ubah terkadang bisa semakin meningkat dan bisa menurun.²⁴

b. Jenis-Jenis Nasabah

Adapun jenis-jenis nasabah bank adalah sebagai berikut :

1. Nasabah Penyimpan

Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dan nasabahnya yang bersangkutan.

2. Nasabah Debitur

²³ Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998

²⁴ Tri Nurbaiti, "Dampak Layanan *Mobile Banking* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah, (Studi Kasus Muamalat KCP ZA Pagar Alam), h..17

Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Berikut ini klasifikasi nasabah adalah :

- 1) Nasabah Internal, orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performa pekerja perusahaan. Contoh: bagian pembayaran gaji, bagian pembayaran gaji harus memandangi karyawan yang akan dibayar gajinya sebagai pelanggan yang harus dipuaskan seperti menerima pembayaran gaji tepat waktu dan tepat jumlah, tanpa kesalahan administrasi dan lain-lain.
- 2) Nasabah antara, mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai produk. Contoh: suatu perusahaan Alat Tulis Kantor (ATK) menerima pesanan kertas dari suatu bank. Dalam hal ini, perusahaan ATK bertindak sebagai pemasok yang bertindak sebagai nasabah antara, dan nasabah bank adalah pelanggan akhir atau pelanggan nyata. Pihak-pihak yang terlibat atau melakukan transaksi produk harus dipuaskan
- 3) Nasabah eksternal, pembeli atau pemakai produk akhir, sering disebut sebagai pelanggan nyata. Nasabah eksternal merupakan orang yang menggunakan produk yang

dihasilkan suatu bank. Contoh: nasabah tabungan giro, deposito, dan nasabah kredit.

c. Minat Nasabah

minat adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada suatu objek atau menyenangkan suatu objek. Minat digambarkan sebagai situasi seseorang sebelum melakukan tindakan, yang dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan tersebut. Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilaksanakan. Adanya niat atau minat untuk melakukan suatu tindakan akan menentukan apakah keinginan tersebut akhirnya akan dilakukan. Sedangkan, Nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan.

Minat nasabah merupakan salah satu aspek psikis manusia yang dapat mendorong untuk mencapai tujuan. Seseorang yang memiliki minat terhadap suatu objek, cenderung untuk memberikan perhatian atau merasa senang yang lebih besar terhadap objek tersebut, namun apabila objek tersebut tidak menimbulkan rasa senang, maka ia tidak akan memiliki minat pada objek tersebut. Minat dapat diartikan suatu keinginan yang timbul dari suatu perhatian seseorang terhadap

barang, benda atau dapat juga dikatakan sebagai dorongan ingin melakukan kegiatan tertentu.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realitis apa yang tengah terjadi pada suatu saat di tengah masyarakat. Jadi mengadakan penelitian mengenai beberapa masalah aktual yang kini telah berkecamuk dan megepresikan diri dalam bentuk gejala atau proses sosial Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BRI Syariah Bengkulu.²⁵

B. Sifat Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Menurut *Husein Umar* deskriptif adalah menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab gejala tertentu. Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama yaitu untuk membuat pencandraan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat daerah tertentu. Sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, motifasi tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan

²⁵ S. Margono, *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 41

bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah.²⁶

Penelitian kualitatif adalah suatu konsep keseluruhan untuk mengungkapkan rahasia tertentu, dilakukan dengan menghimpun data dalam keadaan sewajarnya, mempergunakan cara bekerja yang sistematis, terarah dan dapat dipertanggung jawabkan, sehingga tidak kehilangan sifat ilmiahnya atau serangkaian kegiatan atau proses manajemen data atau informasi yang bersifat sewajarnya, mengenai suatu masalah dalam kondisi aspek atau bidang kehidupan tertentu pada objeknya sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder.

C. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dilakukan pada tanggal 15 Mei sampai 30 Mei 2021.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RT 22 RW 08 Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu.

D. Informan Penelitian

²⁶ Mirawati, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt. Brisyariah Kcp Pringsewu" (Lampung, 2017), h. 7

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah nasabah, Adapun yang menjadi informan adalah nasabah pengguna aplikasi mobile banking yang berjumlah 10 nasabah yang memakai mobile banking BRI Syariah. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara secara mendalam tentang layanan transaksi mobile banking BRI Syariah (BSI) Bengkulu.

E. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data yang diperoleh.²⁷ Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumber data pertama.²⁸ Sumber primer yaitu sumber data primer yang di peroleh dengan survey lapangan yang menggunakan suatu metode pengumpulan data original, penulisan melakukan penelitian secara langsung di Bank BRI Syariah Bengkulu dan sumber data primer yang penulis menemui di lapangan adalah nasabah yang akan diwawancarai dilakukan dengan *Accidental sampling*.²⁹ *Accidental sampling* adalah pengambilan sampel dengan jalan mengambil secara individu siapa saja yang dapat di jangkau atau ditemui dan

²⁷ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 107

²⁸ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, ... h. 138.

²⁹ Sugiyono, *Metode Kualitatif, Kuantitatif dan R&D...*, h. 17

nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* BRI Syariah. Dalam penelitian ini Sumber Primer adalah 10 orang nasabah Bank BRI Syariah.

2. Data sekunder

Ialah data yang diperoleh suatu organisasi atau perusahaan yang berasal dari pihak lain yang telah mengumpulkan dan mengelolanya. Sumber data sekunder berupa data pendukung yang berhubungan dengan objek penelitian seperti sejarah singkat berdirinya Bank BRI Syariah Bengkulu dan produk-produk yang dijalankan serta buku-buku yang menunjang penulis dalam mengungkapkan data yang di butuhkan dalam penelitian.

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber tidak langsung berupa dokumentasi, arsip, buku dan sumber internet tentang teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.³⁰

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi di lakukan dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data tertentu secara langsung maupun tidak langsung pada lokasi

³⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 63

penelitian, kondisi penelitian pada nasabah BRI Syariah Bengkulu.

2. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk disecara lisan pula. Dalam penulisan tugas akhir ini penulisan menggunakan *interview* bebas, terpimpin, *interview* dilakukan kepada nasabah Bank BRI Syariah Bengkulu.

3. Dokumentasi

Dokumen yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan benda-benda yang menjadi dokumentasi notulen, catatan harian, dan sebagainya, penggunaan dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini mengumpulkan data tentang profil. Dokumentasi adalah proses penelaan terhadap referensi-referensi terkait dengan fokus permasalahan peneliti. Dokumen ini terdiri dari dokumen pribadi,

artikel, berita diberbagai media. Adapun dokumentasi penelitian ini berupa rekaman dan foto.³¹

³¹ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), h.7

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa BRI Syariah memiliki layanan jasa *mobile banking* yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Pengetahuan nasabah mengenai *mobile banking* dapat memudahkan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yang memiliki beberapa fitur-fitur dan tampilan yang menarik mampu memberikan kemudahan bagi pengguna layanan transaksi *mobile banking* seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu, nasabah pengguna tidak perlu bersusah payah dalam bertransaksi. Dengan adanya kemudahan bertransaksi, biaya transfer, gratis administrasi dan lain-lain dapat menutupi beberapa kendala yang ditemui oleh nasabah. Jaringan pengguna *mobile banking* sangat berpengaruh terhadap bertransaksi, apabila jaringan nasabah pengguna *mobile banking* stabil maka nasabah mampu melakukan transaksi dalam kondisi dan keadaan apapun.

Berikut ini hasil dari wawancara nasabah dapat dilihat dibawah ini :

1. Bagaimana menurut anda tampilan *mobile banking* yang di sediakan oleh BRI Syariah?

Hasil dari beberapa wawancara dari beberapa nasabah BRI Syariah kota Bengkulu mengatakan sebagai berikut:

“Dari hasil wawancara kepada nasabah pengguna *mobile banking* bahwa tampilan *mobile banking* pada handpone/telepon baik dan layanan jasa *mobile banking* menjadi daya tarik nasabah karena memiliki fitur, tampilan aplikasi yang menarik dimana aplikasi BRI Syariah memiliki fitur keislaman dan memiliki kelebihan seperti: Jadwal sholat, Jus Amma (kitab), tabunga Haji tak heran jika nasabah bank BRI Syariah merasa puas menggunakan layanan ini.karena nasabah dapat terbantu untuk melakukan berbagai transaksi pada aplikasi *mobile banking*. Hal ini di perkuat lagi dengan pernyataan salah satu nasabah pengguna *mobile banking* BRI Syariah yang mengatakan bahwa tampilan *mobile banking* BRI Syariah Bengkulu sangat menarik dan bagus tampilan aplikasinya dibandingkan tampilan aplikasi BRI sebelumnya, namun pada layanan *mobile banking* masih belum lengkap dimana saya berharap dengan adanya produk *mobile banking* saya harap dapat membantu dan memudahkan saya dalam melakukan segala transaksi *finansial* maupun no *finansial*, namun pada kenyataannya produk tersebut belum mampu memenuhi

kebutuhan saya seperti ketika saya ingin membeli kuota data XL tidak tersedia karena pada layanan *mobile banking* hanya ada kuota data terlkonsel dan indosat saja.

2. Bagaimana menurut anda tentang layanan *mobile banking* BRI Syariah setelah mengoprasikan *mobile banking* pada handpone atau telepon ?

Hasil dari beberapa wawancara dari beberapa nasabah BRI Syariah kota Bengkulu mengatakan sebagai berikut:

“ Dari jawaban semua nasabah pengguna *mobile banking* mengatakan bahwa layanan *mobile banking* masih rendah karena *mobile banking* ketika diakses sering eror, contohnya apabila melakukan transfer terlalu malam biasanya muncul layanan tidak tersedia. Namun, meskipun layanan *mobile banking* yang diterimanya lebih rendah dari harapannya, nasabah mengaku tetap merasa puas dan menggunakannya kembali karena dengan adanya layanan *mobile banking* nasabah tidak perlu pergi ke bank untuk melakukan berbagai transaksi bahkan gratis biaya administrasi atas pengguna *mobile banking* tersebut.

3. Apakah menurut anda pelayanan dan transaksi *mobile banking* BRI Syariah terdapat status atau keterangan yang menyatakan transaksi berhasil atau tidak?

Hasil dari beberapa wawancara dari beberapa nasabah BRI Syariah kota Bengkulu mengatakan sebagai berikut:

“ Semua nasabah menyatakan bawasanya setiap nasabah dapat melihat di riwayat transaksi terdapat keterangan berhasil atau tidaknya transaksi tersebut dan notifikasi sms dari bank”.

4. Apakah menurut anda bank BRI Syariah telah memberikan kebutuhan dalam transaksi layanan *mobile banking* kepada anda?

Hasil dari beberapa wawancara dari beberapa nasabah BRI Syariah kota Bengkulu mengatakan sebagai berikut:

“Semua nasabah mengatakan bawasanya *mobile banking* mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi di manapun dan kapanpun, dan dapat melakukan pelayanan pada transaksi nasabah saat membutuhkan tanpa harus datang kebank BRI Syariah (BSI) tersebut.”

5. Apakah menurut anda *mobile banking* bank BRI Syariah telah memenuhi keinginan anda?

Hasil dari beberapa wawancara dari beberapa nasabah BRI Syariah kota Bengkulu mengatakan sebagai berikut:

“Iya, semua nasabah mengatakan bawasanya *mobile banking* sudah memenuhi kebutuhan nasabah seperti kemudahan transaksi, cek saldo, pembayaran seperti transper uang,pembayaran listrik,pembayaran gopay dll,tidak perlu ke bank cukup dengan aplikasi *mobile banking*.”

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian diketahui bahwasanya layanan transaksi nasabah pengguna *mobile banking* BRI Syariah menyatakan dengan adanya *mobile banking* nasabah dapat melakukan transaksi dimana pun dan kapan pun dan membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan tanpa harus datang ke bank BRI Syariah (BSI) layanan jasa *mobile banking* yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. akan tetapi masih terdapat layanan yang masih rendah belum sesuai dengan harapan, dimana nasabah berharap dengan adanya produk *mobile banking* nasabah dapat menggunakan fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan, namun pada kenyataannya produk tersebut belum mampu memenuhi kebutuhan seperti membeli kuota XL dimana tidak tersedia diaplikasi *mobile banking* karena hanya menyediakan kuota Telkomsel dan Indosat saja, dan adapun Layanan jasa *mobile banking* menjadi daya tarik nasabah karena memiliki fitur, tampilan yang menarik dimana *mobile banking* BRI Syariah memiliki fitur keislaman dan memiliki kelebihan seperti: Jadwal sholat, Jus Amma (kitab), tabunga Haji indonesia Yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. layanan *m-banking* menjadikan kepuasan nasabah yang cukup besar, dimana pihak bank memiliki layanan *m-banking* yang baik memberikan kepercayaan kepada nasabah mengenai pelayanan bank

tersebut yang handal dan berkualitas, layanan *mobile banking* pada Bank BRI Syariah (BSI) Terus mengalami kemajuan dan peningkatan. Bank Syariah (BSI) terus mengoptimalkan system pada layanan *mobile banking* dengan menambahkan lebih banyak fitur-fitur yang memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi nasabah bank BRI Syariah merasa puas menggunakan layanan ini. . karena nasabah dapat terbantu untuk melakukan berbagai transaksi pada aplikasi *mobile banking*. Hal ini di perkuat lagi dengan pernyataan salah satu nasabah dari BRI Syariah yang mengatakan bahwa tampilan *mobile banking* BRI Syariah Bengkulu sangat menarik dan bagus tampilan aplikasinya dibandingkan tampilan aplikasi BRI sebelumnya, adapun cara pengoperasinya *mobile banking* pada handpone/telepon sama dengan BRI sebelumnya baik dan bisa dimengerti. Transaksi cek saldo mudah dan biaya administrasi murah membuat nasabah puas atas layanan aplikasi *mobile banking*.

Saat ini telah banyak bank yang menyediakan akses *mobile banking* untuk memudahkan dalam hal mengetahui informasi keuangan. Fasilitas *mobile banking* dapat menjawab layanan cepat,aman,nyaman murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari mana saja,cukup melalui telepon seluler. Transaksi cek saldo mudah dan biaya

administrasi murah membuat nasabah puas atas layanan aplikasi *mobile banking*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai *mobile banking* dalam layanan transaksi yang ada di *mobile banking* pada nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu dapat disimpulkan:

bagaimana layanan transaksi *mobile banking* pada nasabah BRI Syariah adalah layanan yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. *Mobile banking* pada nasabah Bank BRI Syariah sangat berkaitan erat terhadap layanan jasa *mobile banking*. *Mobile banking* sendiri adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi. *mobile banking* yang memiliki beberapa fitur-fitur dan tampilan yang menarik mampu memberikan kemudahan bagi pengguna layanan transaksi *mobile banking* seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu, nasabah pengguna tidak perlu bersusah payah dalam bertransaksi. Dengan adanya kemudahan bertransaksi, biaya transfer, gratis administrasi dan lain-lain terdapat beberapa kendala seperti dibutuhkannya *smartphone* canggih, seringnya eror, dan jaringan yang kurang stabil. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, Dengan pembaruan aplikasi pada *mobile banking*. Implikasi dari penelitian ini adalah pihak bank

berkesinambungan meningkatkan layanan *mobile banking* pada nasabah BRI syariah. Keterbatasan dari penelitian ini adalah jaringan yang kurang stabil di daerah-daerah tertentu dan sewaktu-waktu sering terjadinya ketika nasabah hendak melakukan transaksi.

karena kenyamanan dan keamanan yang diberikan sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan *mobile banking*, menggunakan *mobile banking* menghemat waktu para penggunanya tanpa harus membuang-buang waktunya untuk antri di kantor-kantor cabang terdekat atau ke counter ATM untuk melakukan transaksinya, layanan *mobile banking* merupakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta nasabah dapat memegang kendali secara leluasa dalam keputusan bertransaksinya.

B. Saran

Setiap pelayanan perlu peningkatan agar para pengguna layanan *mobile banking* tersebut merasa puas dan ingin selalu menggunakan layanan tersebut. Seperti halnya terhadap peningkatan layanan *mobile banking* harus terus dilakukan agar para nasabah lebih tertarik untuk menggunakan layanan *mobile banking* dalam terpecaya terkait layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh pihak bank disertai dengan layanan *mobile banking* yang cepat, aman, dan terpercaya kepada nasabah. dilakukan dengan berbagai cara pemasaran yang baik dan sosialisasi kepada

masyarakat agar masyarakat lebih memahami dan mulai tertarik untuk terus menggunakan layanan *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

Hafiz Abdul “Analisis SWOT Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah” (Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2018)

<https://lifepal.co.id/media/banyak-digunakan-orang-sudah-tahu-kelebihan-dan-kekurangan-m-banking-ini/>

Iriani, Annisa Fitri , “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo” *Dinamis- Journal of Islamic Management and Bussines*, Vol. 2, No.2 Oktober 2018.

Khasanah, Ariana Uswatun ,”Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi Mobile Banking Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun”,(Skripsi,Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2019).

Kurnia Nia, “*Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang*” (Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Negeri Purwokerto 2020)

Margono, S.*Metodelogi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004)

Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif,Edisi Revisi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002)

Nasution, Mislah Hayati ,”*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*” *Jurnal Nisbah* Vol 1 Nomor 1 Tahun 2015.

Nurbaiti Tri,” *Dampak layanan jasa mobile banking terhadap peningkatan jumlah nasabah (Studi kasus muamalat KCP ZA pagar alam)*. Institut Agama Islam Negeri , Metro 1441 H / 2020 M.

Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998.

Pujahati Esti,”*Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2020)

Riski Eka Lestari,” *Startegi Pemasaran Produk Tabungan Mabruk Junior di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betuang*” *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Metro 1441 H/ 2020

Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002)

Sugiyono,*Metode Kualitatif,Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009).

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014).

Utama, Andrew Shandy,”*Sejarah dan perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia*” *Jurnal Wawasan Yuridika*,Vol. 2 | No. 2 | September 2018.

Wardhana, Aditya , “ *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepausaan Nasabah Di Indonesia*” *DeRema Jurnal Manajemen* Vo1. 10 No. 2, September 2015

Winarno, Wahyu Agus ,” *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Tecnology Acceptance Model*

(TAM) Yang Telah Dimodifikasi” e-Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi,2017,Volume IV (1) : (24-29).

Wulandari, Dwitya Pratiwi “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mo’ ” Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam”* (Skibsi,Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2018 M/ 1439 H).

Wulandari, Novitasari Putri , “*Analisis Faktor-Faktor Pengguna Layanan Mobile Banking Di Bandung”* Jurnal,Bisnis dan Iptek Vol.10, No. 2, Oktober 2017.