

**KENDALA DALAM PENGOPERASIAN MOBILE
BANKING PADA NASABAH BRI SYARIAH (BSI)
KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

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

OLEH:

NURRAHMA PUTRI
NIM 1711140110

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

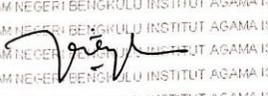


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51172-53879-, Faksimili (0736) 51171-51172

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh Nurrahima Putri, NIM
1711140110 dengan judul "Kendala Dalam Pengoperasian
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 Andi Harpepen, M.Kom
NIP. 197705052007102002 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, Faksimili (0736) 51171-51172

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "**Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu**", oleh

Nurrahma Putri, NIM 1711140110, Program Studi **Perbankan Syariah**

Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan **Tim**

Sidang Munaoqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama

Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari **Kamis**

Tanggal : **26 Agustus 2021 M/ 17 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 Munaoqsyah

Ketua Sekretaris

Eka Sri Wahyuni, M.M
NIP. 197304121998032003

Andi Harpepen, M.Kom
NIDN.2014128401

Penguji I

Penguji II

Eka Sri Wahyuni, M.M
NIP. 197304121998032003

Nonie Afrianty, ME
NIP. 199304242018012002



Dr. Ashani, MA
NIP. 197304121998032003



**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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Mahasiswa : Nurrahma Putri
NIM : 1711140110
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Kendala Dalam Pengoperasian 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, 8 September 2021 M
30 Muharam 1443 H

Mahasiswa Yang Menyatakan



Nurrahma Putri
NIM.1711140110

Motto

Waktu bagaikan pedang. Jika kamu tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu. HR. Muslim

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦)

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan." Asy Syarh ayat 5-6,

وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu namun ia amat baik, bagimu dan boleh jadi engkau mencintai sesuatu namun ia amat buruk, bagimu, Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui." surat Al Baqarah: 216,

("Nurrahma putri")

PERSEMBAHAN

Puji syukur pada-mu Ya Allah dan saya persembahkan skripsi ini terutama yang ku sayang dalam hidupku :

- 1. Kedua orang tuaku, Ayahanda dan Bapak mukminin dan Ibunda dan hanifah yang tersayang, sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga ku persembahkan skripsi yang ku buat ini kepada ibu dan ayah yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada terhingga dan tiada mungkin ku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk ku membuat ayah dan ibu bangga melihat aku nanti sukses dan motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendoakan dan menyanangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran dengan penuh ketulusan senantiasa menyertai dan mengiringi langkah perjalanan hidupku dengan taburan kasih sayang dan doa yang tiada henti di setiap sujudnya kepadamu ya Allah untuk putri tercintanya. Aku sangat menyayangi kalian berdua aku*
- 2. Teruntuk kakakku tercinta mahda wati dan ikram dan adek-adek ku yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan dalam setiap perjalanan hidupku. Juga sehingga aku bisa sampai dititik ini.*
- 3. Kepada seluruh pihak saudaraku, dari pihak ayah dan ibu ku serta sepupuku lorenza dan jepi yang tiada hentianya memberikan*

doa dukungan dan menyemangati dalam perjalanan keberhasilanku.

4. *Teruntuk orang yang special dihidupku fikri yansyah, S.H terimakasih atas dukungan bimbingan arahan dan kebaikan, perhatian dan sudah menemani ku sampai dititik ini yang sudah mensufort ku dan membimbing ku menyemangatiku sampai dititik ini.*
5. *Teruntuk kawan-kawan kelompok seperjuangan ku iwan saputra dan deni widya santi terimakasih sudah berjuang bersama dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini sehingga sampai dititik ini semangat untuk kita semoga kita sukses untuk kedepannya amin.*
6. *Kepada teman dari kelas D seperjuangan ku yesi yulita, neri kurniati, dedek sriramadani, dan tidak bisa ku sebut satu persatu terimakasih sudah berjuang bersama dan menspport dan mendoakan hingga sampai dititik ini.*
7. *Kepada squad girls ku novera, endang, nurlaila, neri, dedek. Terimakasih sudah menshuport dan mendoakan hingga sampai dititik ini semoga kita sukses untuk kedepannya amin.*
8. *Kepada kawan-kawan kelas D seperjuangan terimakasih sudah mendoakan dan mendukung sehingga sampai dititik ini.*
9. *Kepada kawan-kawan kkn pkn 10 terimakasih sudah mendoakan dan mendukung sehingga sampai dititik ini.*
10. *Kepada seluruh Almamater ku tercinta IAIN Bengkulu*

ABSTRAK

Kendala Dalam Pengoperasian *Mobile Banking* Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Oleh Nurrahma Putri NIM 1711140110

Penelitian ini bertujuan ini untuk mengetahui kendala dalam pengoperasian *mobile banking* pada nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu. penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (field Research) dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung kelapangan, data dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sekunder berupa observasi, wawancara dan dokumentasi yang berhubungan dengan kendala dalam pengoperasian *mobile banking*. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan kendala dan pengoperasian dalam mobile banking yang dihadapi oleh nasabah BRI Syariah Bengkulu adalah tentang jaringan hal ini berdampak pada eror, gagal login. Sehingga untuk mengatasinya membeli operator yang bagus dan memiliki smartphone yang kuat sehingga memudahkan dalam pengoperasian Mobile Banking BRI Syariah Bengkulu. adapun kelebihan dari mobile banking tersebut dapat bertransaksi dimana saja, sangat efisien hanya dengan nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank atau ATM.

Kata kunci : *kendala pengoperasian, Mobile Banking*

ABSTRACT

Constraints in Mobile Banking Operations for BRI Syariah (BSI) Customers

By Nurrahma Putri NIM 1711140110

This study aims to determine the obstacles in the operation of mobile banking for BRI Syariah (BSI) Bengkulu customers. The author uses the type of field research (field research) with qualitative descriptive research methods. That is research conducted directly in the field, the data collected in this study came from primary and secondary data sources in the form of observations, interviews and documentation related to constraints in the operation of mobile banking. The results of this study can be concluded that the constraints and operations in mobile banking faced by BRI Syariah Bengkulu customers are about the network, this has an impact on errors, failed logins. So to overcome this, buy a good operator and have a strong smartphone making it easier to operate BRI Syariah Bengkulu Mobile Banking. ATM.

Keywords: *operating problems, Mobile Banking*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatulallahi wabarokatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat serta rahmatnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu”. Shalawat serta salam tak lupa juga kita sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke jalan yang benar yang telah di ridhohi oleh Allah SWT.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana (S.E.) Program Studi Perbankan Syariah (PBS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Pada proses penulis skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan serta nasehat dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd, selaku Plt. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang telah memberikan izin, dorongan, dan bantuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
2. Dr. Miti Yarmunida, M.Ag Selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.

3. Andi Harpepen, M.Kom Selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
4. Kedua orang tuaku yang selalu mendo'akan kesuksesanku dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
6. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan berbagai pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam skripsi ini.
8. Almamater Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.

Dengan 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 skripsi ini ke depan.

Bengkulu, 8 September 2021 M

30 Muharam 1443 H

Nurrahma Putri
NIM: 1711140110

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Kegunaan Penelitian	3
E. Penelitian Terdahulu.....	4
F. Metode Penelitian	8
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	8
2. Waktu Dan Lokasi Penelitian	9
3. Subjek / Informan Penelitian	9
4. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data	9
5. Teknik Analisis Data	11
G. Sistemmatika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	
1. Mobile Banking.....	14
2. Jaringan Komunikasi.....	32
3. Teknologi Komunikasi.....	34
4. Nasabah	39
5. Kendala	42
BAB III GAMBARAN UMUM SEJARAH BSI	
A. Sejarah berdirinya BSI.....	45
B. Tujuan BSI	47
C. Visi dan Misi BSI.....	49
D. Produk BSI.....	50

E. Struktur BSI	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil penelitian.....	60
B. Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

Daftar Gambar

Gambar 2.1 : Informasi Rekening	29
Gambar 2.2 : Pembayaran	30
Gambar 2.3 : Lokasi Cabang dan ATM Terdekat	31
Gambar 2.4 : Berbagi Zizwaf dan Transfer	31
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jurnal Submit
- Lampiran 2 : Letter Of Acceptance (Loa)
- Lampiran 3 : Pengajuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 4 : Halaman Pengesahan
- Lampiran 5 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 8 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 9 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Plagiat
- Lampiran 11 : Lembar Saran Penguji
- Lampiran 12 : Dokumentasi

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan teknologi informasi yang sangat pesat di era globalisasi ini, pelayanan perbankan dituntut lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Pesatnya pertumbuhan internet merubah cara perusahaan terhubung dengan konsumennya, tidak terkecuali bisnis perbankan. Dengan adanya pertumbuhan teknologi informasi, pihak bank menyediakan layanan yang mempermudah nasabah untuk proses transaksi dengan meluncurkan layanan M- banking atau yang lebih dikenal dengan Mobile banking¹.

M-Banking suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. M-Banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan m-Banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone. Melalui adanya handphone dan layanan m-Banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat

¹ HAFID NUR YUDHA, 'Perbankan Terhadap Internet Banking Adoption (Studi Pada Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Internet Banking Di Kota Surakarta)', *Skripsi Universitas Ponegoro*, 2015, 3.

dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu mobile banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi².

Layanan m-Banking memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas m-Banking demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

M-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui handphone dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di (SIM Card) atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau SIM Toolkit³.

² Abi Fadlan and Rizki Yudhi Dewantara, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 62.1 (2018), 90 <<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/2652/3045>>.

³ Fadlan and Dewantara.

Menurut hasil penelitian Wahyu Jalil Saputro (studi pada Bank BRI Syariah KCP Ponorogo) mengatakan bahwa nasabah saat melakukan transaksi mobile banking tidak mendapatkan pemberitahuan transaksi tersebut. sudah berhasil atau belum, atau perbaikan Aplikasi pada Mobile Banking Syariah⁴. Dari hasil Observasi awal menurut Andika Sepriyadi Nasabah bank BRI Syariah Bengkulu, mengatakan bahwa jaringan yang kurang stabil saat pengoperasian Mobile Banking.⁵

Dari permasalahan tersebut dapat kita simpulkan bahwa keduanya memiliki persamaan permasalahan. Dengan masalah yang terjadi saat ini peneliti berupaya mencari penyelesaian dari masalah tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti mengangkat judul **“KENDALA DALAM PENGOPERASIAN MOBILE BANKING PADA NASABAH BRI SYARIAH KOTA BENGKULU”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah penelitian ini adalah :

Bagaimana Kendala dalam pengoperasian Mobile Banking BRI Syariah Bengkulu?

⁴ Wahyu Jalil Saputro and others, ‘KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo)’, *Skripsi Iain Ponorogo*, 2020, 45.

⁵ Andika Sepriyadi, *Hasil wawancara* ,05 mei 2021

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan inspirasi bagi para mahasiswa-mahasiswi dalam pengoperasian mobile banking pada nasabah bank BRI Syariah (BSI) yang baik.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi sehingga dapat meningkatkan kualitas bagi nasabah pengguna mobile banking bank BRI Syariah (BSI).

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rizka Ayu Permatasari yang berjudul “Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro” Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan minat mahasiswa S1 Perbankan Syariah dalam penggunaan layanan internet banking dan mobile banking. penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap mahasiswa yang menggunakan layanan internet

banking dan mobile banking dan dokumentasi diambil dari transaksi responden dalam penggunaan internet banking dan mobile banking. semua data-data tersebut dianalisis secara induktif. Dari hasil penelitian, minat mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro terbagi menjadi dua, yaitu minat personal dan situasional. minat tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi⁶.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Lailatu Syifa yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta” Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan mobile banking terhadap perilaku konsumtif FITK UIN Syarif Hidayatullah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis

⁶ RIZKA AYU PERMATASARI, ‘MINAT PENGGUNAAN INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING PADA MAHASISWA S1 PERBANKAN SYARIAH IAIN METRO’, *Αγαη*, 8.5 (2019), 5–6.

yang telah ditetapkan.⁷ Dalam penelitian ini peneliti bertujuan untuk mendapat informasi tentang pengaruh penggunaan *mobile banking* terhadap perilaku konsumtif mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta⁸.

3. Penelitian yang dilakukan oleh 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. Penelitian ini menggunakan 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 Sistem layanan Mobile Banking BSM Yogyakarta Kaliurang untuk menarik minat nasabah telah memberi kemudahan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi bank, sistem layanan Mobile Banking BSM juga dapat memenuhi kebutuhan nasabah meskipun terdapat beberapa kendala.

⁸ Lailatu Syifa, ‘Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta’, *SKRIPSI UIN SYARIF HIDAYATULLAH*, 2019, 5–7.

Namun hal tersebut dapat ditutupi karena aplikasi mandiri syariah mobile sering melakukan peng updatean aplikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah di PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang⁹.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Rian Maulana “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model” Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh penggunaan Mobile banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi dengan technology Acceptance Model dan melihat pula apakah persepsi kegunaan penggunaan berpengaruh terhadap minat bertransaksi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (field research) yakni pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian analisis kuantitatif, yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka., dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. dari hasil penelitian, Hasil penelitian ini didapatkan variabel persepsi kegunaan penggunaan (X) berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi (Y) dimana koefisiennya adalah 11,127 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002 dan Koefisien regresi persepsi

⁹ NIA KURNIA, ‘Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto 2020’, *Skripsi Iain Purwokerto*, 2020, 6–7.

kegunaan penggunaan (X) sebesar 0,640 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Usefulness, maka nilai Minat bertambah sebesar 0,640. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif¹⁰.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Ahasanul Saque yang berjudul “Transaksi Elektronik Internet Banking dan Persepsinya terhadap Pelanggan Online Universitas Islam Internasional Malaysia” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor signifikan persepsi konsumen terhadap transaksi e-banking oleh konsumen bank Malaysia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan¹¹. Dalam penelitian ini penelitian bertujuan untuk memastikan wawasan tentang e-banking di Malaysia, yang sebelumnya belum pernah diselidiki

¹⁰ Rian Maulana, Iskandar Iskandar, and Masrura Mailany, ‘Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model’, *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2.2 (2019), 146 <<https://doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>>.

¹¹ Ahasanul Haque and others, ‘Electronic Transaction of Internet Banking and Its Perception of Malaysian Online Customers’, *African Journal of Business Management*, 3.6 (2009), 248–59 <<https://doi.org/10.5897/AJBM09.036>>.

dan banyak signifikansi statistik menjadikan studi ini sebagai landasan potensial untuk penelitian masa depan di Universitas Islam Internasional Malaysia.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulisan menggunakan jenis data kualitatif. 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 Bengkulu¹².

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini berlangsung pada tanggal 15 mei sampai 30 mei 2021. Sedangkan Lokasi penelitian ini berlangsung Di RT 22 RW 08 Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu.

3. Subjek/Informan Penelitian

Teknik pemilihan subjek atau informan adalah dengan purposive sampling, karena purposive sampling

¹² Mirawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyarlah Kcp Pringsewu', *Skripsi IAN METRO*, 2017, 43.

memiliki kata kunci kelompok yang dipertimbangkan secara cermat dan kelompok terbaik (yang dinilai memberi informasi cukup) untuk dipilih menjadi informan dalam penelitian ini. Informan pada penelitian ini adalah 3 Nasabah bank BRI Syariah Bengkulu.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber data

Sumber data tersebut, kemudian peneliti klasifikasikan pada:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok atau organisasi. Sumber data primer yang diambil dari observasi awal lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari data kepustakaan berupa buku, artikel, jurnal, jurnal dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan kompetensi amil zakat¹³.

b. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

¹³ Lailatu Syifa, 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta', *SKRIPSI UIN SYARIF HIDAYATULLAH*, 2019, 34-35.

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 peneliti menggunakan interview bebas, terpimpin, interview dilakukan kepada nasabah Bank BRI Syariah Bengkulu.

2. Dokumentasi

Dokumentasi ada proses penelaan terhadap referensi-referensi terkait dengan focus permasalahan peneliti, dokumen ini terdiri dari dokumen pribadi, artikel, berita diberbagai media. Adapun dokumentasi penelitian ini berupa rekaman dalam bentuk foto.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam menganalisa data selama dilapangan:

a. *Data Reducation* (Reduksi Data)

Merangkum, data-data, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polahnya. Dengan

demikian data yang telah direduksikan akan memberikan gambaran akan lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya bilah diperlukan¹⁴.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel dan uraian singkat dengan teks yang bersifat naratif. Maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

c. *Consulision Drawing* (Penerapan Kesimpulan)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyusunan, skripsi ini di bagi dalam 5 bab yang membuat ide-ide pokok dan kemudia dibagi

¹⁴ Mirawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyariah Kcp Pringsewu', *Skripsi IAN METRO*, 2017, 47

lagi menjadi sub-sub yang mempertajam ide-ide pokok sehingga secara keseluruhan yang menjelaskan sebagai satu pikiran Pada BAB I Pendahuluan merupakan dari penyusun skripsi ini yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Pada BAB II landasan teori yang membahas tentang mobile banking, pengertian mobile banking, sejarah mobile banking, manfaat mobile banking, dampak penggunaan mobile banking, perkembangan mobile banking di Indonesia, fitur mobile banking, cara kerja mobile banking, jaringan komunikasi, teknologi komunikasi pengertian nasabah , kendala teori, bank syariah, produk perbankan syariah, fungsi dan peran bank syariah, tujuan bank syariah.

Pada BAB III jenis dan pendekatan penelitian. Waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

Pada BAB IV pada sub bab pertama yaitu berisi tentang Hasil dari Penelitian dan pada sub bab kedua yaitu berisi tentang pembahasan dari hasil penelitian.

Pada BAB V pada sub bab pertama yaitu Kesimpulan dan pada sub bab kedua yaitu Saran.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kajian teori

1. Mobile Banking

a. Pengertian Mobile Banking

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. 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 bank¹⁵.

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*). *Mobile Banking* adalah layanan perbankan melalui telepon seluler dengan

¹⁵ Hanif Astika Kurniawati, Alfi Arif, and Wahyu Agus Winarno, 'Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi', *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 4.1(2017), 24 <<https://doi.org/10.19184/ejeba.v4i1.4563>>.

menggunakan jaringan data yang digunakan oleh nasabah.

Mobile 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 apapun¹⁶.

Mobile banking merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *Mobile banking*, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal. *Mobile banking* merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanannya.

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan

¹⁶Rian Maulana, Iskandar Iskandar, and Masrura Mailany, 'Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model', *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2.2 (2019), 149 <<https://doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>>.

diinstal oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking. Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), pembelian pulsa, dan berbagai fitur lainnya. Untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank. Nasabah dapat memanfaatkan layanan mobile banking dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan *User-ID* dan *password* untuk *login*, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan OTP saat menjalankan transaksi¹⁷.

Nasabah sekarang menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar layanan perbankan. Nasabah menginginkan

¹⁷Rian Maulana, Iskandar Iskandar, and Masrura Mailany, 'Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model', *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2.2 (2019), 150 <<https://doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>>.

kenyamanan dan fleksibilitas pada produk dan jasa yang sesuai kebutuhan mereka serta mudah digunakan yang tidak bisa ditawarkan oleh perbankan tradisional.

Mobile Banking menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik, dan berdasarkan jenisnya, jasa biasanya dibagi menjadi dua, yakni jasa *pull-based* dan jasa *push-based*. Jasa *pull-based* merupakan jasa yang ditawarkan, sedangkan *push-based* adalah jasa yang ditawarkan berdasarkan persetujuan pihak nasabah dan bank dimana bank akan mengirimkan informasi-informasi yang dibutuhkan nasabah secara berkala atau berdasarkan aturan tertentu¹⁸.

Contoh jasa *pull-based* yang diterapkan bank-bank di Indonesia antara lain adalah transfer dana, pembayaran tagihan (listrik, telepon, air, dan lain-lain), pembelian voucher, ataupun perdagangan saham. Selain jasa-jasa berdasarkan transaksi diatas, jasa *pull-based* juga mencakup permintaan akan informasi saldo dan catatan transaksi, sedangkan untuk jasa *push-based* biasanya berupa notifikasi- notifikasi yang secara otomatis akan langsung diterima ponsel nasabah apabila terjadi aktivitas pada rekening yang bersangkutan, yakni notifikasi Deposit/penarikan dalam jumlah minimum tertentu,

¹⁸Mirawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyariah Kcp Pringsewu', *Skripsi IAN METRO*, 2017, 49.

notifikasi saldo minimum, dan notifikasi pembayaran tagihan jasa ini sangat berguna. Misalnya seorang nasabah kehilangan kartu ATM tanpa sadar dan disalahgunakan oleh orang lain. Dengan menerima notifikasi, maka nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otoritasnya dan dapat memblokir kartu ATM sebelum tabungannya dibobol habis¹⁹.

b. Dampak Penggunaan M-Banking

Penggunaan m-banking menimbulkan dampak yang positif secara khusus terhadap bank itu sendiri dan nasabah.

- a. Bank Mendapatkan keuntungan, karena nasabah akan semakin bertambah banyak dan bank mendapatkan kepercayaan dari nasabah.
- b. Nasabah Mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank, karena dengan adanya m-Banking akan semakin mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan atau hanya sekedar melakukan pengecekan saldo dimanapun, kapanpun dengan dimensi ruang dan waktu yang tidak terbatas²⁰.

¹⁹Mirawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyariah Kcp Pringsewu', *Skripsi IAN METRO*, 2017, 50.

²⁰Lailatu Syifa, 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta', *SKRIPSI UIN SYARIF HIDAYATULLAH*, 2019, 24.

Fitur yang sederhana membuat m-banking melalui ponsel sangat mudah dimengerti. Bank juga merasa untung dengan layanan m-banking. Selain itu layanan m-banking dapat mempermudah konsumen melakukan transaksi. Bank juga merasa lebih dekat dan dapat menjangkau nasabah mereka dengan m-banking.

c. Kekurangan Layanan m-Banking

Namun demikian berkembangnya internet sebagai basis dalam pelayanan jasa keuangan menyimpan berbagai resiko yang dapat muncul dikemudian hari. Bagi bank penyelenggara secara umum terdapat empat resiko spesifik yang terkait dengan penggunaan m-banking, yaitu:

1. Transaction/Operations Risk, risiko yang timbul atau berasal dari fraud, kesalahan dalam proses, gangguan sistem atau kegiatan tidak terduga yang menimbulkan kerugian bagi bank maupun nasabah²¹.
2. Reputation Risk, yang berkaitan erat dengan corporate image dari bank itu sendiri apabila layanan mobile banking-nya tidak berjalan dengan baik.

²¹ Lailatu Syifa, 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta', *SKRIPSI UIN SYARIF HIDAYATULLAH*, 2019, 25.

3. Outsourcing Risk, dimana bank kerap menggunakan jasa pihak ketiga sebagai provider sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.
4. Credit Risk, risiko kredit dapat timbul apabila Bank memberikan kredit melalui media elektronik misalnya produk kartu kredit.

Dalam melaksanakan aktivitas layanan m-banking, bank akan menghadapi risiko spesifik seperti yang disebutkan di atas akibat penyediaan dan penggunaan teknologi informasi. Untuk itu bank harus melakukan mitigasi atas risiko yang mungkin terjadi dalam layanan m-banking dengan memperhatikan prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi m-banking.

d. Sejarah *Mobile Banking*

Mobile Banking (M-Banking) diluncurkan pertama kali oleh Excelcom 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 teknologi²².

²² Rian Maulana, Iskandar Iskandar, and Masrura Mailany, 'Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model', *Cyberspace: Jurnal*

Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi menyediakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh 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*²³.

Sms Banking dan *Mobile Banking* adalah bagian dari *E-Banking*, Perbankan Elektornik yang juga dikenal dengan *Internet Banking* adalah sebuah aplikasi yang dimana nasabah dapat melakukan

Pendidikan Teknologi Informasi, 2.2 (2019), 153
<<https://doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>>.

²³ Rian Maulana, Iskandar Iskandar, and Masrura Mailany, 'Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model', *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2.2 (2019), 154
<<https://doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>>.

transaksi, pembayaran dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan

Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa *Internet Banking* yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan *Internet Banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan service cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, Laptop/Notebook, PDA, dan sebagainya.

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*²⁴.

e. Manfaat *Mobile Banking*

²⁴ Syamsul Hadi and Novi Novi, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking', *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5.1 (2015), 65 <<https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>>.

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 seluler²⁵.

Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *Mobile Banking*, baik berupa *SIM toolkit* (Menu Layanan Data) maupun *SMS plain* (SMS Manual) yang biasa dikenal dengan *SMS Banking*. *SMS Banking* merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya.

Keunggulan *Mobile Banking* adalah dapat diakses oleh seluruh pengguna telepon seluler dengan tipe GSM. Dengan luasnya jangkauan signa GSM, layanan

²⁵ Syamsul Hadi and Novi Novi, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking', *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5.1 (2015), 68 <<https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>>

Mobile Banking tentu sangat memanjakan para nasabahnya. Namun untuk pengguna ponsel dengan tipe CDMA, belum semua operatornya menyediakan layanan *Mobile Banking*.

Kemanfaatan penggunaan *Mobile Banking* bagi nasabah meliputi mmebuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja ajan berdampak terhadap penggunaan teknologi²⁶.

f. Dampak Penggunaan *Mobile Banking*

Secara khusus penggunaan *Mobile Banking* berdampak positif bagi bank, nasabah dan operator telepon seluler. Dampaknya adalah:

1. Bank

Dampak yang diberikan *Mobile Banking* bagi bank adalah memberikan keuntungan bagi bank dimana bank mendapatkan lebih banyak lagi nasabah danmendapatkan kepercayaan dari nasabah.

2. Nasabah

Untuk nasabah sendiri, mereka mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank karena dengan adanya *Mobile Banking* akan semakin mempermudah nasabah

²⁶Syamsul Hadi and Novi Novi, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking', *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5.1 (2015), 67 <<https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>>.

dalam melakukan transaksi perbankan.

3. Operator Seluler

Untuk operator seluler mendapatkan konsumen yang aktif dalam penggunaan ponselnya yaitu menggunakan *Mobile Banking* akan memakan pulsa dan konsumen akan membeli lagi pulsa untuk melakukan transaksi *Mobile Banking*.

g. Perkembangan *Mobile Banking* di Indonesia

Perkembangan *Mobile Banking* di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari perkembangan bisnis handphone atau telepon genggam/seluler. Layanan *mobile banking* bank syariah adalah *pengembangan* dari dua bentuk inovasi bank syariah yang sebelumnya yaitu sms banking dan internet banking. Dari sisi penggunaan seluler, tahun 2012 lalu tingkat penetrasi seluler di negara kita mencapai 110%, sementara ditingkat global 86%²⁷.

Pemanfaatan ponsel yang makin canggih ternyata memberikan kemudahan dalam pelayanan perbankan. Nasabah tidak perlu lagi mengantri di counter bank untuk membayar tagihan ataupun mentransfer. Cukup dengan menggunakan *Mobile Banking*, nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang cepat

²⁷ Mirawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyarlah Kcp Pringsewu', *Skripsi IAN METRO*, 2017, 45.

Berdasarkan hasil survei MARS Indonesia di 5 kota (Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan), tingkat kesadaran nasabah terhadap *Mobile Banking* melonjak tinggi mencapai 50,4%. Atau meningkat 14,9% dibanding tahun 2008 yang baru mencapai 35,5% dari 1.710 nasabah yang disurvei separuhnya mengaku telah mengetahui *Mobile Banking*. Ini berarti produk *e-banking* tersebut bukan sesuatu yang asing lagi bagi nasabah perbankan. Nasabah di Jakarta, Bandung dan Semarang relatif lebih mengetahui *Mobile Banking* dibandingkan dengan nasabah di Surabaya dan Medan²⁸. Tingkat kesadaran nasabah di Jakarta merupakan yang tertinggi yaitu 58,4% sedangkan tingkat kesadaran nasabah di Medan merupakan yang terendah yaitu baru mencapai 36,4%. Jika dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya, tingkat kesadaran di Jakarta meningkat pesat. Dari hanya 34,2% di tahun 2008, meningkat 24,2% menjadi 58,4%. Artinya, per tahunnya terjadi peningkatan kesadaran rata-rata sebesar 8%. Jika dilihat dari sisi status sosial ekonomi (SES), nasabah dengan SES A memiliki tingkat kesadaran lebih baik terhadap *Mobile Banking* daripada nasabah SES B. hal

²⁸ Mirawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyarlah Kcp Pringsewu', *Skripsi IAN METRO*, 2017, 46.

ini juga didukung oleh peningkatan kesadaran pada SES A lebih pesat daripada SES B. selama 4 tahun terakhir, kesadaran nasabah SES A meningkat sebesar 17,0%, sedangkan kesadaran nasabah SES B hanya meningkat sebesar 14,8%

Sedangkan dilihat dari tingkat kepemilikan nasabah bank terhadap akun *Mobile Banking* juga relatif tinggi, sudah mencapai 41,2%. Atau masih ada 58,8% nasabah yang menyatakan belum memiliki akun *Mobile Banking*²⁹.

Terobosan *Mobile Banking* sebenarnya sudah mengalami peningkatan sebesar 23,6% dibandingkan survei tahun 2008, dimana terobosan *Mobile Banking* baru sebesar 17,6%. Temuan MARS tersebut seolah menguatkan data yang dirilis Bank Indonesia, dimana selama Januari-Mei 2012 total penggunaan *Mobile Banking* sebanyak 5,5 juta nasabah dengan volume transaksi 57 juta dan nilai transaksi Rp 8,7 triliun. Jumlah itu meningkat 43% dari transaksi pada periode yang sama 2011 yang mencapai Rp 6,1 triliun.

Berdasarkan kota, tingkat kepemilikan akun *Mobile Banking* tertinggi terdapat di Semarang sebesar 56,8%. Tertinggi berikutnya yaitu di Medan (51,5%).

²⁹ Mirawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyarlah Kcp Pringsewu', *Skripsi IAN METRO*, 2017, 47.

Di Jakarta, Bandung dan Surabaya masing-masing ternyata masih di bawah 40%.

Berdasarkan data-data tersebut, potensi pasar *Mobile Banking* sebenarnya masih sangat terbuka. Hal ini tercermin dari jumlah nasabah yang belum memiliki akun *Mobile Banking* masih sebesar 58,8%.

Ujang Sumarwan menjelaskan bahwa mobile banking merupakan layanan perbankan yang disediakan oleh bank melalui media telepon genggam. Hampir sama seperti internet banking yang menyebabkan nasabah tidak perlu ke bank, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui pesan singkat (sms) ke pusat layanan yang disediakan oleh bank³⁰.

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan

³⁰ Mirawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyarlah Kcp Pringsewu', *Skripsi IAN METRO*, 2017, 48.

dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking

h. Fitur *Mobile Banking*

Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya³¹

Gambar 2.1 Informasi Rekening

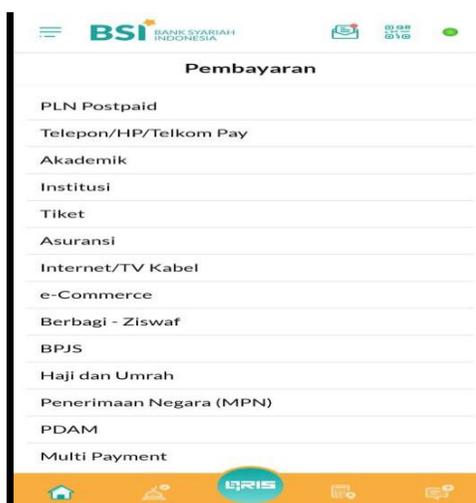


³¹ Wahyu Jalil Saputro and others, 'KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo)', *Skripsi Iain Ponorogo*, 2020, 8–9.

Sumber : Aplikasi Mobile Banking

Cara penggunaan informasi Rekening fitur ini dimaksud agar nasabah bisa melakukan pengecekan terhadap segala informasi yang berkaitan tentang transaksi di rekening. di antara lain informasi saldo, daftar mutasi, tanggal mutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal, registrasi notifikasi. jadi apabila nasabah ingin melihat jumlah saldo rekening saat ini, nasabah bisa memilih “Informasi Saldo”. Kemudian jika ingin melihat rekapitulasi pengeluaran dan pemasukan dalam beberapa hari belakangan, nasabah bisa memilih “Daftar Mutasi Rekening”³².

Gambar 2.2 Pembayaran di Aplikasi Mobile Banking



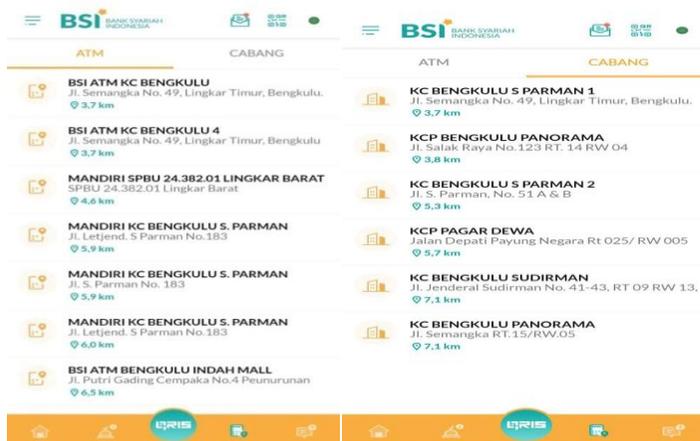
Sumber : Aplikasi Mobile Banking

Cara penggunaan segala pembayaran kebutuhan harian

³² Aplikasi Mobile Banking

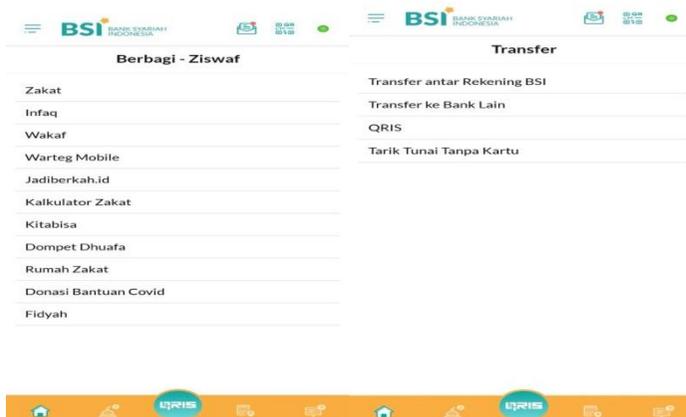
dan bulanan bisa dilakukan dari mana saja. adapun fitur layanan pembayaran :PLN, Telepon, akademik, asuransi, tiket, PDAM, BPJS, Haji dan Umroh, berbagi siswaf dll³³.

Gambar 2.3 lokasi Cabang dan ATM Terdekat di aplikasi mobile banking.



Sumber : Aplikasi Mobile Banking³⁴

Gambar 2.4 Layanan Berbagi Ziswaf dan Transfer



³³ Aplikasi Mobile Banking

³⁴ Aplikasi Mobile Banking

Sumber : Aplikasi Mobile Banking

i. Cara Kerja Mobile Banking

Untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan *password*. Nasabah dapat memanfaatkan layanan mobile banking dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada *SIM Card* atau aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui menu yang telah tersedia pada *SIM Card*, nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan kemudian nasabah akan diminta untuk menginputkan *PIN SMS Banking* saat menjalankan transaksi. Sedangkan apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan *password* untuk *login*, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi³⁵

2 Jaringan Komunikasi

Jaringan komunikasi ini merupakan suatu eksplanasi dan deskripsi yang jelas tentang aspek-aspek usaha dalam kelompok dan antar kelompok, focus dalam jaringan

³⁵ Mirawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyariah Kcp Pringsewu', *Skripsi IAN METRO*, 2017, 15.

komunikasi tersebut pada individu-individu. Everett M. Rogers menyatakan bahwa jaringan komunikasi yang membawa informasi kemudian tersebar dan mengandung perilaku inovasi yang dapat membantu kemajuan dan pembaharuan dalam suatu masyarakat menuju modernisasi masyarakat tersebut dalam aspek tertentu. Analisa jaringan ini digunakan untuk merumuskan struktur social suatu jaringan dalam hubungan social. Sedangkan definisi jaringan komunikasi menurut Mitchel adalah suatu kumpulan orang yang memiliki ciri tertentu, yang saling berhubungan satu sama lain dengan keseluruhan kumpulan orang untuk menjelaskan kebiasaan social yang terdapat di dalam kumpulan tersebut³⁶.

Adapun kegunaan analisis jaringan komunikasi dalam studi riset komunikasi diantaranya:

- a. Untuk mengidentifikasi peran-peran individu didalam jaringan komunikasi, seperti : *star, opinion leader, gate keeper, liasons, bridges, cosmopolite, dan isolated*.
- b. Mengidentifikasi kelompok dalam jaringan dan menentukan bagaimana struktur ini menjadi bagian yang mempengaruhi perilaku-perilaku social.

³⁶ Hasra Hartina, 'Jaringan Komunikasi Komunitas Pecinta Film Islami Dalam Mensosialisasikan Film Islami Kepada Masyarakat Yogyakarta', *Skripsi Uin Sunan Kalijaga*, 4 (2017), 9–15.

- c. Sebagai alat ukur dalam struktur komunikasi dan informasi yang menu jukan densitas, keterbukaan, keterbukaan, keterhubungan dan lain-lain kepada *nodes*, *dyadic*, kelompok dan seluruh sistem.

Kategori-kategori yang masuk di dalam dimensi jaringan komunikasi, yaitu: pertama, *Nodes* adalah salah satu jenis analisis yang memfokuskan kepada peran dan fungsi komunikasi. Kedua, *Link* adalah jenis analisis yang memfokuskan pada hubungan antara nodes dan karakteristik yang memiliki fungsi sebagai saluran komunikasi. Ketiga, kelompok adalah jenis analisis yang memfokuskan kepada jaringan dan pembagian kelompok dan struktur yang terhubung dengan arus komunikasi dan informasi. Keempat, jaringan-jaringan (*network*) adalah jenis analisis yang memfokus kepada seluruh sistem dan hubungan antar hubungan antar karakteristik sistem dalam menilai arus komunikasi-informasi³⁷.

3. Teknologi Komunikasi

1. Pengertian Teknologi

Pengertian Teknologi Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani, *technologia*, *techne* yang yang

³⁷ Hasra Hartina, 'Jaringan Komunikasi Komunitas Pecinta Film Islami Dalam Mensosialisasikan Film Islami Kepada Masyarakat Yogyakarta', *Skripsi Uin Sunan Kalijaga*, 4 (2017), 16.

berarti keahlian” dan logia yang berarti pengetahuan”. Teknologi mengacu pada objek benda yang di pergunakan untuk kemudahan aktivitas manusia, seperti mesin, perkakas atau perangkat keras.

Kata teknologi secara harfiah berasal dari bahasa latin texere yang berarti menyusun atau memebangaun, sehingga istilah teknologi seharusnya tidak terbatas pada penggunaan mesin, meskipun dalam arti sempit hal tersebut sering digunakan dalam khidupan sehari-hari. Dengan berkembangnya keterampilan seseorang yang menjadi semakin tetap karena menunjukkan suatu pola, langkah, dan metode yang pasti, keterampilan tersebut menjadi lebih teknik³⁸.

Teknologi dapat dikatkan desain untuk tindakan instrumental yang mengurangi ketidak pastian dalam hubungan sebab-akibat yang terlibat dalam hasil yang diinginkan. Teknologi biasanya memiliki dua aspek yaitu aspek perangkat keras (terdiri dari materi atau benda-benda fisik) dan aspek perangkat lunak (terdiri dari basis informasi untuk perangkat keras).

³⁸WANDISTIRA, ‘Dampak Teknologi Komunikasi Terhadap Moralitas Remaja’, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2013), 1689–99.

Menurut Alisyahbana dalam bukunya Nanang Martono “teknologi adalah cara melakukan suatu untuk memenuhi manusia dengan bantuan alat dan akal sehingga seakan-akan memperpanjang, memperkuat, atau membuat lebih ampuh anggota tubuh, panca indra dan otak manusia”. Menurut Henslin dalam bukunya Nanang Martono secara sosiologis, teknologi memiliki makna yang lebih mendalam dari pada peralatan. Teknologi menetapkan suatu kerangka bagi kebudayaan nonmaterial suatu kelompok. Jika teknologi suatu kelompok mengalami perubahan hal ini juga berdampak pada cara mereka berhubungan dengan yang lain³⁹

Berdasarkan definisi di atas, Secara umum dapat diartikan bahwa teknologi adalah keseluruhan metode dan proses yang menggunakan atau menghasilkan suatu produk yang memiliki kegunaan dalam setiap bidang kegiatan manusia.

2. Pengertian komunikasi Komunikasi secara etimologi mengandung makna bersama-sama (common). Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin, yaitu *comunication* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran. Komunikasi adalah

³⁹WANDISTIRA, ‘Dampak Teknologi Komunikasi Terhadap Moralitas Remaja’, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2013), 1670.

suatu aktifitas yang dilakukan seseorang untuk menyampaikan pesan terhadap orang lain agar orang tersebut melaksanakan seperti apa yang dimaksud oleh yang menyampaikan pesan.

Sedangkan secara epistemologi komunikasi diartikan Dakwah Komunikatif Membangun Kerangka Dasar Ilmu Komunikasi Dakwah suatu tindakan penyampaian pesan (message) dari pengirim (sender) ke penerima (receiver), melalui suatu medium (channel) yang biasanya mengalami gangguan (noise)⁴⁰.

Komunikasi sebagai suatu proses dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu proses primer dan proses sekunder. Proses primer adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (Symbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambit, warna dan lainlainnya yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunika. Sedangkan komunikasi dalam proses sekunder, yaitu proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai

⁴⁰ WANDISTIRA, 'Dampak Teknologi Komunikasi Terhadap Moralitas Remaja', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2013), 1672.

media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama, seseorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikasi sebagai sasarannya berbeda di tempat yang relatif jauh jumlahnya yang banyak, media itu bisa melalui surat, telepon, teks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, bahkan satelit dan masih banyak lagi media kedua yang sering di gunakan dalam komunikasi⁴¹

“Menurut Charles H, Cooley dalam karyanya *The Significance Of Communication* yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy, yang dimaksud komunikasi di sini ialah mekanisme di mana terdapat hubungan antara manusia Muhammad Muhfid, Komunikasi dan Regulasi Penyiaran, dan yang memperkembangkan semua lambung pikiran, bersama-sama dengan alat-alat untuk menyiarkan dalam ruang dan merekamnya dalam waktu. Ini mencakup ekspresi wajah, sikap dan gerak-gerik, suara, kata-kata tertulis, percetakan, telegram, telepon dan apa saja yang merupakan penemuan terakhir untuk menguasai ruang dan waktu.

⁴¹WANDISTIRA, ‘Dampak Teknologi Komunikasi Terhadap Moralitas Remaja’, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2013), 1674-1675.

Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada komunikasi yang menggunakan bahasa verbal melainkan dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di kampus, di tempat kerja, dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Komunikasi sangat penting bagi manusia, satu ungkapan populer tentang komunikasi adalah “manusia tidak dapat tidak berkomunikasi”. Selama manusia hidup pasti ia berkomunikasi. Manusia berkomunikasi dengan dirinya dan orang lain. Manusia juga berkomunikasi dengan menggunakan media atau saluran komunikasi⁴²

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,

⁴²WANDISTIRA, ‘Dampak Teknologi Komunikasi Terhadap Moralitas Remaja’, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2013), 1676-1677.

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 mempunyai peran penting dalam industry perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya .

Salah satu bank syariah yang telah menyediakan layanan internet banking adalah PT. Bank BRI Syariah, seiring dengan diterapkannya internet banking diharapkan bank memperoleh hasil yang maksimal⁴³.

b. Jenis-Jenis Nasabah

Nasabah bank dapat digolongkan menjadi 2 (dua) macam, yaitu:

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

⁴³Mislah Hayati Nasution and Sutisna Sutisna, ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking’, *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1.1 (2015), 66 <<https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.241>>.

Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan⁴⁴.

Menurut Fandy Tjiptono, nasabah dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis sebagai berikut:

- a. Nasabah Internal, orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performa pekerja perusahaan. Contoh: bagian pembayaran gaji, bagian pembayaran gaji harus memandang 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.
- b. 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.

⁴⁴Mislah Hayati Nasution and Sutisna Sutisna, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking', *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1.1 (2015), 67 <<https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.241>>

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

- c. 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 kredit⁴⁵.

5. Kendala

a. Teori Kendala

Konsep OPT menekankan pada optimasi pemanfaatan stasiun constraints, metode ini juga dikenal dengan nama Theory of Constraints (TOC) atau teori kendala. OPT merupakan suatu teknik untuk optimasi penjadwalan produksi yang bertujuan meningkatkan hasil produk jadi keseluruhan yang terjual (Throughput), mengurangi persediaan (Inventory) dan

⁴⁵ Mislal Hayati Nasution and Sutisna Sutisna, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking', *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1.1 (2015), 68 <<https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.241>>

mengurangi biaya operasional (Operational expenses) Dalam OPT, Goldratt telah membuat konsep yang memasukkan filosofi manajemen dalam perbaikan berdasarkan pengidentifikasian kendala-kendala untuk meningkatkan keuntungan.

Dasar dari TOC adalah bahwa setiap organisasi mempunyai kendala-kendala yang menghambat pencapaian kinerja (Performance) yang tinggi. Kendala-kendala ini seharusnya diidentifikasi dan diatur untuk memperbaiki kinerja, biasanya jumlah kendala terbatas dan bukan berarti kendala kapasitas. Jika suatu kendala telah terpecahkan, maka kendala berikutnya dapat diidentifikasi dan diperbaharui⁴⁶.

Dalam mengimplementasi ide-ide sebagai solusi dari suatu permasalahan, Goldratt mengembangkan lima langkah yang berurutan agar proses perbaikan lebih terfokus dan memberikan pengaruh positif yang lebih baik bagi sistem sebelumnya. Langkah-langkah tersebut adalah:

⁴⁶ Rian Maulana, Iskandar Iskandar, and Masrura Mailany, 'Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model', *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2.2 (2019), 157 <<https://doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>>.

1. Identifikasi sumber daya kendala (Constraints) dalam sistem, yaitu memprioritaskan menurut pengaruh terhadap tujuan. Walaupun mungkin ada banyak kendala dalam suatu waktu, biasanya hanya sedikit kendala yang sesungguhnya dalam sistem itu⁴⁷.
2. Putuskan bagaimana menghilangkan kendala tersebut, pada tahap ini ditentukan bagaimana menghilangkan kendala yang telah ditemukan dengan mempertimbangkan perubahan dengan biaya terendah.
3. menanggukkan hal – hal yang lain yang bukan kendala dari pertimbangan pembuatan keputusan.
4. Lakukan kendala untuk memperbaiki performansi constraint sistem. Memprioritaskan solusi masalah pada kendala sistem tidak memuaskan.
5. Kembali ke langkah pertama untuk peningkatan terus menerus, jika langkah-

⁴⁷ Rian Maulana, Iskandar Iskandar, and Masrura Mailany, 'Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model', *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2.2 (2019), 158 <<https://doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>>.

langkah sebelumnya memunculkan kendala-kendala baru dalam sistem tersebut.

BAB III

GAMBARAN UMUM

SEJARAH BSI

A. Sejarah Berdirinya BSI

PT. Bank Syariah Indonesia atau yang disingkat dengan BSI adalah Bank (Perbankan) Syariah yang didirikan pada 01 Februari 2021 pukul 13.00 WIB dan diresmikan oleh Presiden Jokowi⁴⁸.

Berdirinya BSI

1. 2016, Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau roadmap pengembangan keuangan syariah.
2. 2019, Otoritas Jasa Keuangan atau OJK mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan. Di antaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
3. 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan Mandiri Syariah.
4. Oktober 2020, Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana merger bank syariah dari tiga bank Himbara yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah

⁴⁸ <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> Halaman resmi BSI data diakses pada 6 september 2021 jam 16:25 wib

5. 11 Desember 2020, Konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk
6. 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin merger usaha tiga bank syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021
7. 1 Februari 2021, Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI)⁴⁹

Pendirian Bank Syariah Indonesia ini adalah bagian dari upaya dan komitmen Pemerintah dalam memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru kekuatan ekonomi nasional yang juga secara jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia. Pendirian Bank Syariah Indonesia ini adalah bagian dari upaya dan komitmen Pemerintah dalam memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru kekuatan ekonomi nasional yang juga secara jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia.

Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan (merger) dari 3 Bank BUMN yaitu PT Bank BRISyariah Tbk, PT Bank BNI Syariah dan PT Bank Syariah Mandiri. Dengan merger ini maka perbankan syariah di Indonesia akan menjadi lebih inovatif, lebih bermanfaat, dan lebih kuat

⁴⁹ <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> Halaman resmi BSI data diakses pada 6 september 2021 jam 16:30 wib

sehingga bisa menjadi bagian dari motor pembangunan Indonesia.

Bank Syariah Indonesia ini adalah Menjadi Salah Satu dari 10 Bank Syariah Terbesar Berdasarkan Kapitalisasi Pasar Secara Global dalam Waktu 5 Tahun ke Depan.⁵⁰

B. Tujuan BSI

Berikut ini beberapa tujuan merger yang dilakukan oleh BSI:

1. Sinergi yang Baik demi Meningkatkan Layanan untuk Nasabah Bank Syariah. Dengan menggabungkan tiga bank syariah besar, tentu akan tergabung tiga layanan bank dalam satu pintu untuk mengoptimalkan prospek bisnis dan pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Sinergitas yang dihasilkan dari merger ini tentu akan semakin kuat dan kokoh dan sejalan dalam visi bank syariah di Indonesia di masa depan.
2. Perbaikan proses bisnis akan sangat mudah bagi pemerintah untuk mengawal prinsip syariah yang dijalankan oleh BSI dan tentu saja ini akan memperbaiki proses bisnis syariah yang sudah berjalan baik selama ini. Meski ada tantangan ini akan sebanding dengan proses bisnis syariah yang semakin baik kedepannya karena dikelola oleh satu bank.

⁵⁰ <https://indonesiabaik.id>. Berdirinya Bank Syariah Indonesia diakses: 6 September 2021.pukul 16:00 wib

3. Risk Management. Pengelolaan BSI akan meminimalisir risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam pengelolaan bisnis perbankan di masa depan. Keberhasilan Bank Mandiri saat ini yang berawal dari hasil merger empat bank sebelumnya menjadi pelajaran bahwa risiko perbankan bisa diminimalisir jika ketiga bank syariah plat merah ini digabungkan menjadi satu⁵¹.
4. Sumber Daya Instansi. BSI akan menyeleksi sumber daya terbaik untuk menjalankan industri perbankan syariah lebih baik lagi dibandingkan jika berjalan sendiri dengan tiga entitas berbeda. Hal ini akan membuat setiap instansi dan jajaran direksi akan diisi oleh tenaga profesional dan bekerja dalam satu payung lembaga dengan visi dan misi yang searah. Penguatan Teknologi Digital.
5. Pengembangan teknologi dan inovasi perbankan terus bermunculan dan ini adalah tugas dari Bank Syariah Indonesia untuk menyeragamkan teknologi syariah yang ada di Indonesia. Harapannya, teknologi digital yang diusung oleh BSI dapat menjadi tolok ukur untuk sistem teknologi informasi berbasis Syariah dalam skala nasional. Dari segi teknologi, BSI membuat *website* serta aplikasi Bank Syariah Indonesia mobile

⁵¹ <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> Halaman resmi BSI data diakses pada 6 september 2021 jam 16:30 wib

berbasis *online* yang memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya.⁵²

C. Visi dan Misi BSI

Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan usahanya visi dan misi tersebut adalah :

1. Visi

Top dalam 10 global islamic bank

2. Misi

Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen

⁵²<https://www.goala.app ›Home›BisnisBank Syariah Indonesia: Sejarah Merger, Saham, hingga. Diakses 6 september 2021 jam 16:30 wib.>

pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

D. Produk BSI

1. Tabungan Easy

Tabungan Easy merupakan produk tabungan unggulan dari BSI. Bagi nasabah tabungan ini akan mendapatkan fasilitas kartu atm dan layanan *mobile banking*⁵³. Tabungan Easy dibagi menjadi dua, yaitu Easy Wadiah dan Easy Mudharabah

a. BSI Tabungan Easy Wadiah

Bebas biaya administrasi bulanan, gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri, bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA, Kemudahan transaksi dengan mobile banking & net banking, Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.

b. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSI & ATM Bank Mandiri, bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA, kemudahan transaksi dengan mobile banking dan net banking, kartu ATM yang dapat

⁵³ <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> Halaman resmi BSI data diakses pada 6 september 2021 jam 16:30 wib

digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA, dan Mendapatkan bonus bagi hasil sebesar 8-13% dari total keuntungan pengelolaan dana nasabah⁵⁴.

2. TabunganKu

Sama dengan tabungan bank-bank lainnya, BSI juga memiliki Produk Tabunganku. Produk ini diluncurkan untuk nasabah perorangan dengan syarat yang mudah dan ringan. Kemudahan tersebut diharapkan mampu meningkatkan budaya menabung di semua kalangan masyarakat. Setoran awal untuk membuka tabungan ini adalah Rp20.000 untuk tabungan tanpa ATM, dan Rp80.000 untuk tabungan dengan ATM.

Keunggulan dari TabunganKu: Syarat pembukaan yang mudah, cukup dengan KTP atau NPWP. Mendapatkan fasilitas *e-banking* yang lengkap, mulai dari *BSI Mobile*, hingga *Internet Banking*. Mendapatkan BSI Debit yang bisa sebagai ATM dan debit, Bisa menyalurkan zakat dengan mudah, Akad yang digunakan adalah Wadi'ah Yad Dhamanah : Nasabah menitipkan dananya kepada Bank.

3. BSI Giro

Tabungan Giro adalah produk tabungan untuk perorangan atau badan usaha dalam bentuk rupiah maupun mata uang asing. Tapi giro di BSI hanya bisa

⁵⁴ <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> Halaman resmi BSI data diakses pada 6 september 2021 jam 16:30 wib

menggunakan rupiah saja. Penarikan saldo dapat dilakukan kapan saja, namun harus selama jam kerja, dengan menggunakan cek, bilyet giro, maupun kartu debit. Dana dalam BSI Giro akan dikelola oleh BSI dengan prinsip akad wadiah dengan perjanjian bonus sebesar 3% dari total keuntungan hasil pengelolaan dana. Untuk membuka tabungan ini nasabah harus melakukan setoran awal sebesar Rp500.000 dan saldo minimal juga Rp500.000⁵⁵.

Adapun keunggulan dari BSI Giro: Transaksi mudah dengan cek atau bilyet giro. Mendapatkan bonus bulanan sesuai dengan kontrak dan kebijakan BSI. Mendapat fasilitas Kartu Debit (ATM) bagi nasabah. Mendapatkan laporan keuangan setiap bulannya.

4. Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun merupakan produk tabungan Bank Syariah Indonesia yang diperuntukan bagi nasabah perorangan untuk mempersiapkan masa tua mereka. Dana nasabah akan diserahkan ke Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan BSI.

Adapun kelebihan produk ini: Syarat pembukaan rekening yang sangat mudah. Mendapatkan fasilitas BSI Mobile dan *internet banking*. Mendapatkan fasilitas BSI

⁵⁵ <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> Halaman resmi BSI data diakses pada 6 september 2021 jam 16:30 wib

Debit Co Branding Taspen yang bisa dijadikan kartu ATM dan Debit.

5. Tabungan Mabrut

Tabungan ini berbentuk tabungan rupiah, yang dikhususkan untuk persiapan keberangkatan haji dan umroh nasabah. Jadi, misalnya kamu berniat untuk menunaikan ibadah di Tanah Suci, bisa buka tabungan ini biar uangnya tidak terpakai. Setoran awal untuk membuka Tabungan Mabrut terbilang ringan, cukup Rp100.000 saja. Jika sudah terkumpul sampai Rp25.100.000, akan didaftarkan ke Siskohat Kementerian Agama⁵⁶.

Keuntungan menjadi nasabah Tabungan Mabrut: Apabila telah terdaftar nomor porsi, nasabah bisa menggunakan kartu ATM di provider VISA dan Mastercard. Mendapat layanan *e-banking*, mulai dari *SMS banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*. Tidak ada biaya administrasi. Mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan porsi keberangkatan haji. Pelunasan biaya haji bisa dilakukan *online*.

6. BSI Tabungan Berencana

Tabungan berjangka syariah yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang ditetapkan. Mendapat kepastian pencapaian target dana. Dengan setoran bulanan Rp. 100.000. Dengan target

⁵⁶ <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> Halaman resmi BSI data diakses pada 6 september 2021 jam 16:30 wib

dana minimal 1.200.000 sampai Rp. 200.000.000, memiliki biaya administrasi gratis, biaya penutupan rekening sebelum jatuh tempo Rp.100.000 dan biaya penutupan rekening setelah jatuh tempo gratis.

Keuntungan menjadi nasabah Tabungan Berencana: Bagi hasil kompetitif hampir setara dengan deposito konter. Gratis perlindungan asuransi syariah. Sistem menabung dengan autodebet agar membantu disiplin menabung. Gratis biaya administrasi bulanan⁵⁷.

7. Tabungan Pendidikan

Tabungan berjangka syariah untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Kemudahan perencanaan keuangan masa depan khususnya untuk biaya pendidikan putra/ putri anda. Premi asuransi yang murah dengan manfaatasuransi yang besar. Tabungan investasi dengan bagi hasil yang ko petitif. *Top Up* dan di luar dana setoran bulan. Dengan ketentuan Setoran perbulan Rp. 100.000, setoran maksimal Rp. 10.000.000, periode *installment* 1 Tahun s/d 20 Tahun.

8. BSI Tabungan Valas

Tabungan dalam mata uang dolar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai dengan ketentuan Mandiri Syariah. Akad yang digunakan wadiah

⁵⁷ <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> Halaman resmi BSI data diakses pada 6 september 2021 jam 16:30 wib

yad dhamannah, dengan setoran awal minimum USD 100, saldo minimum USD 100, biaya administrasi USD 0,5 dan dapat mengurangi saldo minimal, biaya penutupan rekening USD 5. Manfaat yang diperoleh: dana (USD) aman dan tersedia setiap saat, *online* diseluruh cabang mandiri syariah, dan mendapatkan bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan mandiri syariah⁵⁸.

9. BSI Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*. Benefit dan keunggulan: Dana aman dan terjamin, pengelolaan dana secara syariah, bagi hasil yang kompetitif, dapat dijadikan jaminan pembiayaan, fasilitas *Automatic Roll Over (ARO)*⁵⁹.

10. Sukuk Ritel (SBSN)

Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) yang berupa investasi sukuk yang ditujukan bagi investor WNI perseorangan, dimana penunjukan Bank Syariah Mandiri sebagai agen penjual Sukuk Negara Ritel ditetapkan oleh Pemerintah. Benefit dan keunggulan: aman dan terjamin, karena pembayaran kupon (imbal hasil) dan pokok dijamin oleh Negara. Memberikan tingkat imbalan yang

⁵⁸ <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> Halaman resmi BSI data diakses pada 6 september 2021 jam 16:30 wib

⁵⁹ <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> Halaman resmi BSI data diakses pada 6 september 2021 jam 16:30 wib

kompetitif setiap bulan dengan jumlah yang tetap dan besaran pajak yang lebih rendah. Adanya potensi capital gain di pasar sekunder.

11. BSI Cicilan Emas

Produk pembiayaan kepemilikan emas dengan menggunakan akad Murabahah. murabahah adalah transaksi jual beli barang sebesar harga perolehan barang ditambah dengan margin yang disepakati oleh para pihak, dimana penjual menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli. Benefit dan keunggulan: aman, Emas nasabah akan diasuransikan, menguntungkan Tarif yang murah layanan profesional perusahaan terpercaya dengan kualitas layanan terbaik , dan mudah pembelian emas dengan cara dicicil.

12. BSI Griya Hasana

Fasilitas pembiayaan untuk pembelian rumah tinggal baru/bekas, renovasi, maupun *take over* pembiayaan rumah, dengan *fleksibilitas* angsuran tetap maupun berjenjang hingga jatuh tempo dan plafon tak terbatas. Benefit dan keunggulan, proses permohonan yang mudah dan cepat, cicilan tetap sampai lunas (dengan skema berjenjang maupun tetap, *fleksibilitas* pembiayaan rumah baik baru maupun bekas⁶⁰.

⁶⁰ <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> Halaman resmi BSI data diakses pada 6 september 2021 jam 16:30 wib

13. Gadai Emas Amanah

Fasilitas pinjaman/pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, ringan, dan mudah. Produk Gadai Emas Amanah merupakan alternatif mempertahankan aset nilai berharga tinggi (emas) ketika membutuhkan dana cepat, dimana emas dapat dikuasai kembali setelah angsuran selesai. Benefit dan keunggulan, aman dan terjamin, bisa memenuhi kebutuhan dana instan (mudah dan cepat), biaya pemeliharaan yang murah, jaringan yang luas tersebar di seluruh kota-kota di Indonesia, dapat terkoneksi dengan fasilitas lainnya, seperti rekening tabungan, ATM, dll.

14. Hasana Card

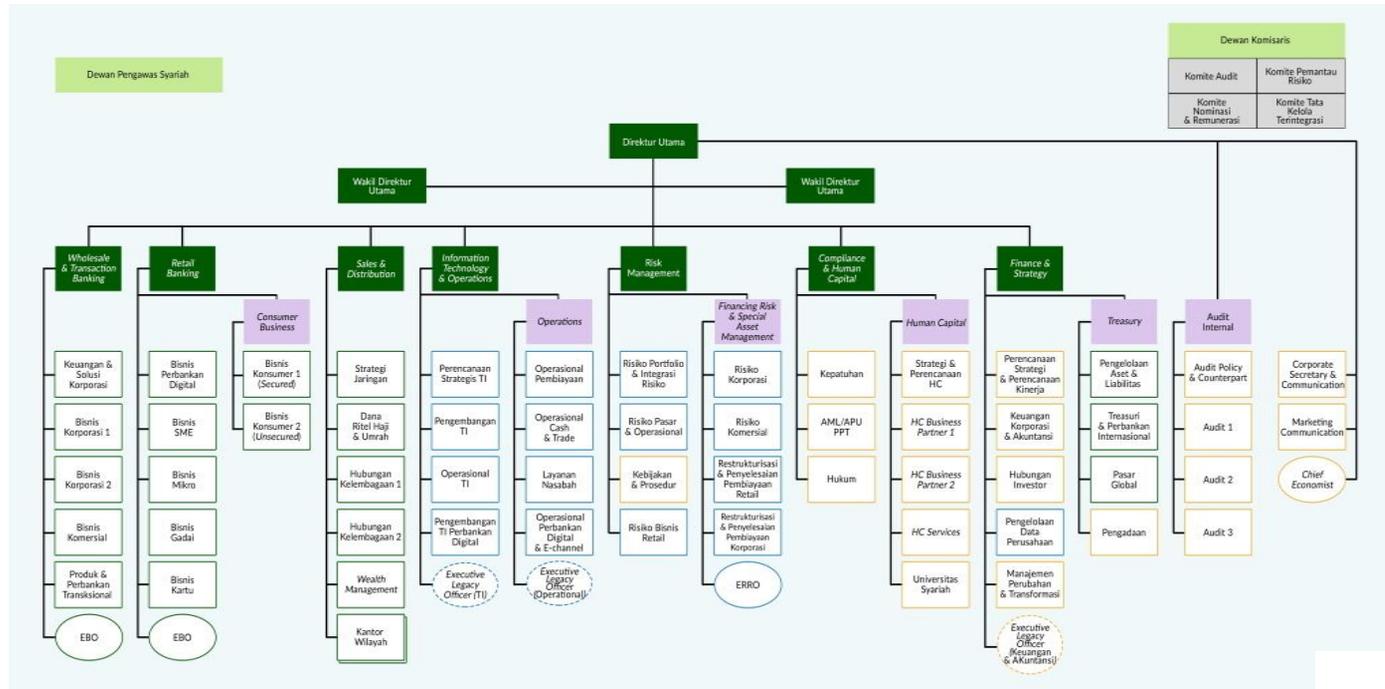
Hasanah Card merupakan syariah card yang diterbitkan oleh Bank Syariah Indonesia dan digunakan sebagai alat pembayaran untuk transaksi dan berfungsi seperti kartu kredit namun berdasarkan prinsip syariah. Hasanah Card merupakan produk kartu pembiayaan berdasarkan Fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006 Tanggal 11 Oktober 2006 tentang Syariah Card. Benefit dan keunggulan: Sesuai Prinsip Syariah, fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006, tidak dapat ditransaksikan pada Merchant Non-Halal, diterima di seluruh dunia pada merchant yang menggunakan jaringan MasterCard, tanpa

denda keterlambatan, Promo yang sesuai dengan gaya hidup halal, menjadi kartu hijau⁶¹.

⁶¹ <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> data diakses pada 6 September 2021 jam 16:30 wib

15. Struktur Organisasi BSI⁶²

Gambar 3.1 Struktur Organisasi



⁶² <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> data diakses pada 6 september 2021 jam 16:30 wib

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara pada nasabah bank BRI Syariah (BSI) Bengkulu terkait Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking pada nasabah BRI Syariah yaitu sebagai berikut :

Menurut Andika sepriyadi⁶³ yang mengatakan bahwa” jaringan yang kurang stabil jaringan yang kurang stabil pada saat pengoperasian mobile banking BRI Syariah”. oleh karena itu jaringan yang kurang stabil menjadi kendala dalam pengoperasian mobile banking bri syariah.

Menurut vera⁶⁴ yang mengatakan bahwa “jaringan eror atau gagal login pada saat pengoperasian mobile banking dan memilki smartphone yang kecepatan kurang atau ram kecil. sehingga tidak bisa melakukan pengoperasian pada mobile banking syariah”. oleh karena itu jaringan eror atau gagal login menjadi Kendala dalam pengoperasian mobile banking bri syariah.

Menurut seli⁶⁵ yang mengatakan bahwa “saat bertransaksi pada mobile banking sering keluar sendiri dan harus login kembali pada aplikasi mobile banking”. oleh

⁶³ Andika sepriyadi,nasabah,wawancara.15 mei 2021

⁶⁴ Vera, nasabah, wawancara, 16 mei 2021

⁶⁵ Seli, nasabah, wawancara, 17 mei 2021

karena itu saat bertransaksi sering keluar sendiri dan harus login kembali menjadi kendala dalam pengoperasian mobile banking bri syariah.

Dengan adanya beberapa kendala jaringan seperti jaringan kurang stabil, eror dan gagal login. Diketahui dari berbagai tempat dan kondisi masih banyak kendala yang terjadi pada saat pengoperasian mobile banking BRI Syariah terutama pada jaringan internet. Bagi nasabah yang tinggal diperumahan lokasi yang tidak memungkinkan adanya jaringan internet yang kurang stabil pada saat mengakses aplikasi mobile banking pada malam hari. Karena disana kurang bagusnya jaringan pada malam hari sehingga tidak dapat mengakses aplikasi mobile banking bahwa jaringan yang kurang stabil Maka cara mengatasinya dianjurkan untuk memiliki jaringan internet atau *SIM Card* yang memiliki kapasitas jaringan yang stabil, dan disana hanya tersedia jaringan operator seperti Telkomsel. jadi nasabah akan merasa puas apabila memiliki operator yang bagus dan kuat. yang kedua masalah pada jaringan eror atau gagal login pada saat pengoperasian mobile banking. Maka cara mengatasinya dianjurkan untuk menggunakan smartphone yang canggih atau memiliki Ram diatas 2 GB sehingga memudahkan nasabah dalam pengoperasian Mobile Banking BRI Syariah. Dalam hal ini nasabah akan merasa puas pada saat pengoperasian Mobile Banking BRI Syariah

B. Pembahasan

Aplikasi Mobile Banking BRI Syariah ini memudahkan nasabah BRI Syariah untuk memanfaatkan layanan perbankan BRI Syariah, di mana saja, kapan saja, melalui perangkat mobile/gadget, tanpa perlu mendatangi Kantor BRI Syariah. Adapun kelebihan dari mobile banking tersebut dapat bertransaksi dimana saja, sangat efisien hanya dengan nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank atau ATM. Efisien waktu dan efisien biaya, Keamanan terjamin e-banking dilengkapi dengan security user ID dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan key token alat pengamanan tambahan untuk mengamankan transaksi. Jadi dengan adanya kelebihan diatas akan membuat nasabah merasa puas dengan menutupi adanya kendala jaringan tersebut.

Pihak bank BRI Syariah memberikan pengetahuan kepada nasabah terkait jaringan yang berbeda – beda di setiap daerah. Diharapkan jaringan yang stabil bagi pengguna aplikasi *mobile banking* sehingga mampu menikmati fitur-fitur layanan aplikasi *mobile banking* dalam keadaan dan kondisi apapun. Kemudahan bagi nasabah BRI Syariah dengan aplikasi *mobile banking* yang berupa berbagai fitur-fitur yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna nasabah BRI Syariah, Selain itu tampilan yang menarik membuat nasabah

tidak bosan akan fitur yang tersedia tersebut dapat meningkatkan jumlah nasabah bank BRI Syariah. Maka dianjurkan menggunakan jaringan internet yang maksimal sehingga pada saat pengoperasian Mobile Banking BRI Syariah tidak ada kendala jaringan lambat. Maka dianjurkan menggunakan jaringan seperti Telkomsel yang memiliki kapasitas internet yang kuat walaupun dimanapun.

Sebagaimana diketahui, aplikasi Mobile Banking syariah selain memudahkan nasabah untuk melakukan isi ulang pulsa; bayar tagihan; transfer sampai pembayaran zakat, infaq dan shodaqoh, juga diperkaya dengan motivasi Islami dalam aplikasi mobile banking dengan menambahkan menu Lokasi Masjid. Pencarian dapat dilakukan dengan cara yang mudah, cukup di aplikasi Mobile banking, memilih menu Konten lalu klik Lokasi Masjid.

Selanjutnya di layar ponsel tertera nama dan alamat masjid. Setelah memilih salah satu masjid, pengguna dapat memilih menu Direction di bagian kanan bawah. Dengan memilih menu Direction, aplikasi Mobile Banking yang terintegrasi dengan Google Map akan menunjukkan informasi jarak, waktu tempuh dan rute terdekat menuju masjid yang dipilih.

1. Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking :

Beberapa kelebihan yang didapat dari e-banking diantaranya:⁶⁶

- a. Dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja
- b. Sangat efisien. Hanya dengan menggunakan perintah melalui aplikasi handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank atau ATM. Efisien waktu dan efisien biaya.
- c. Mobile banking mengurangi resiko penipuan nasabah akan mendapatkan sms ketika terdapat aktifitas pada rekening nasabah. Ini meliputi setoran, penarikan uang, transfer antar rekening, dan lainnya. Nasabah akan mendapatkan pemberitahuan ketika terdapat pergerakan pada rekening nasabah.
- d. Keamanan terjamin, e-banking dilengkapi dengan security user ID dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan key token alat pengamanan tambahan untuk mengamankan transaksi. Dengan meningkatkan sistem keamanan tentu nasabah akan lebih Nyaman dan aman dalam bertransaksi. Nasabah tidak perlu lagi khawatir transfer dana gagal atau uangnya terselip

⁶⁶ Mirawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyarlah Kcp Pringsewu', *Skripsi IAN METRO*, 2017, 43.

karena nasabah akan langsung menerima sms pemberitahuan disetiap transaksinya.

2. Diantara kekurangannya adalah sebagai berikut:
 - a. Aplikasi mobile banking hanya dapat digunakan pada handphone berbasis android. Jika nomer telephone yang diaktifasi layanan e-banking hilang maka e-banking harus dinon aktifkan segera karna bisa saja digunakan oleh orang lain.
 - b. Aplikasi seperti mobile banking phone dan sms banking tidak bisa diakses melalui laptop/PC⁶⁷.
3. Resiko yang mungkin terjadi adalah terjadinya phising.⁶⁸ Artinya ada sekelompok orang yang dengan sengaja membuat aplikasi yang mirip dengan situs bank aslinya. Baik logo dan format akan sama persis. Dengan cara ini mereka dapat mengakses informasi yang sangat rahasia yaitu Username dan Password e-banking nasabah. Dengan demikian, dapat dilihat bahwa semakin pesatnya perkembangan teknologi maka semakin besar pula upaya bank memaksimalkan kualitas layanan jasa untuk menunjang kepuasan nasabahnya. Semakin banya fitur yang dikembangkan oleh pihak bank maka layanan kepada nasabah pun semakin meningkat,

⁶⁷ Mirawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyarlah Kcp Pringsewu', *Skripsi IAN METRO*, 2017, 44.

3. nasabah dapat lebih menghemat waktu dan biaya serta tidak perlu lagi pergi kebank atau ATM karena semua transaksi dapat dikerjakan dimna saja.

aplikasi mobile layanan berbasis portal electronic banking (e-banking) BRI Syariah ini memiliki berbagai kemudahan, antara lain:

- a. Mobile Banking BRI Syariah: Layanan bagi nasabah Tabungan BRIS untuk memberikan kemudahan bertransaksi melalui Smartphone berbasis Android maupun iOS⁶⁹.
- b. Internet Banking BRI Syariah: Layanan bagi nasabah Tabungan Bank BRI Syariah untuk memberikan kemudahan bertransaksi melalui jaringan internet, kapan saja, di mana saja, melalui jaringan internet dengan menggunakan Personal Computer (PC), Laptop, Notebook atau Smartphone.
- c. E-form: Layanan bagi calon nasabah Bank BRI Syariah untuk memberikan kemudahan pengisian formulir pembukaan rekening melalui jaringan internet, namun untuk selanjutnya nasabah tetap wajib datang ke Unit Kerja BRI Syariah yang dipilih nasabah untuk Customer Due Dilligent

⁶⁹ Mirawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyarlah Kcp Pringsewu', *Skripsi IAN METRO*, 2017, 45.

(CDD) untuk menandatangani persyaratan dokumen⁷⁰.

- d. E-Registration: Memudahkan nasabah untuk melakukan registrasi online secara mandiri, mengurangi beban kerja dan antrean Customer Service di Unit Kerja, Registrasi laporan mutasi transaksi rekening bulanan (e-statement), Registrasi notifikasi transaksi dengan sms (beban biaya nasabah) dan atau email (free), Registrasi multi rekening, Registrasi data CI 1. Menggunakan metode OCR (Optical Character Recognition) 2. Aktivasi rekening ke unit kerja terdekat).
 - e. Informasi Produk BRI Syariah: Informasi terkait segala produk dana pihak ketiga, pembiayaan, maupun produk Bank BRI Syariah lainnya.
 - f. Informasi Lokasi Kantor Cabang, ATM BRI Syariah dan Masjid: Informasi terkait posisi dan peta lokasi terdekat kantor cabang, ATM BRI Syariah dan Masjid seluruh Indonesia.
 - g. Informasi Promo BRI Syariah: Informasi terkait segala promo yang sedang berlangsung meliputi syarat dan ketentuan yang dikeluarkan oleh BRI Syariah.
-

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai kendala dalam pengoperasian Mobile Banking pada nasabah Bank BRI Syariah dapat disimpulkan :

Adapun kendala dan pengoperasian dalam mobile banking yang dihadapi oleh nasabah BRI Syariah Bengkulu adalah tentang jaringan hal ini berdampak pada eror, gagal login. Sehingga untuk mengatasinya membeli operator yang bagus dan memiliki smartphone yang kuat sehingga memudahkan dalam pengoperasian Mobile Banking BRI Syariah Bengkulu.

Implikasi dari penelitian ini adalah pihak bank berkesinambungan meningkatkan layanan aplikasi mobile banking pada nasabah BRI Syariah. Keterbatasan dari penelitian ini adalah jaringan yang kurang stabil di daerah-daerah tertentu.

B. Saran

Menyampaikan informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya terkait layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh pihak bank disertai dengan layanan *mobile banking* yang cepat, aman, dan terpercaya kepada nasabah. Menjalin hubungan yang erat dengan pelanggan (customer

relationships) dalam bentuk memberikan: Informasi ketersediaan berbagai fasilitas mobile banking (mobile banking facilities) Informasi nomor kontak keluhan /*complain* nasabah (call center) Informasi adanya produk tabungan dan layanan baru (new products and services) Informasi fasilitas *update* saldo terkini pertransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadlan, Abi, and Rizki Yudhi Dewantara, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 62.1(2018),90<<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/2652/3045>>
- FOGARTY, 'Theory of Constraint', 1991, 37
- Hadi, Syamsul, and Novi Novi, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking', *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5.1 (2015), 55 <<https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>>
- Haque, Ahasanul, Arun Kumar Tarofder, Sabbir Rahman, and Abdur Raquib, 'Electronic Transaction of Internet Banking and Its Perception of Malaysian Online Customers', *African Journal of Business Management*, 3.6 (2009), 248–59 <<https://doi.org/10.5897/AJBM09.036>>
- Harish, I.N, 'Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah', *Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2017, 17
- HASRA HARTINA, 'Jaringan Komunikasi Komunitas Pecinta Film Islami Dalam Mensosialisasikan Film Islami Kepada Masyarakat Yogyakarta', *Skripsi Uin Sunan Kalijaga*, 4 (2017), 45
- <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>. diakses pada 6 september 2021 jam 16:40 wib
- <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> data diakses pada 6 september 2021 jam 16:30 wib

[https://www.goala.app ›Home›BisnisBank Syariah Indonesia: Sejarah Merger, Saham, hingga. Diakses 6 september 2021 jam 16:20 wib.](https://www.goala.app ›Home›BisnisBank_Syariah_Indonesia:Sejarah_Merger,_Saham,_hingga._Diakses_6_september_2021_jam_16:20_wib.)

[https://indonesiabaik.id. Berdirinya Bank Syariah Indonesia](https://indonesiabaik.id. Berdirinya_Bank_Syariah_Indonesia) diakses: 6 September 2021.pukul 16:00 wib

<https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> Halaman resmi BSI data diakses pada 6 september 2021 jam 16:30 wib

KURNIA, NIA, ‘Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto 2020’, *Skripsi Iain Purwokerto*, 2020, 6–7

Kurniawati, Hanif Astika, Alfi Arif, and Wahyu Agus Winarno, ‘Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi’, *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 4.1 (2017), 24 <<https://doi.org/10.19184/ejeba.v4i1.4563>>

Maskurun, Binti, ‘Pengaruh Dana Pihak Ketiga (Dpk) Dan Pendapatan Margin Terhadap Pembiayaan Murabahah Pada Bank Mega Syariah Periode Tahun 2010-2014’, *Skripsi Iain Tulang Agung*, 2014, 23 <<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/2065/>>

Maulana, Rian, Iskandar Iskandar, and Masrura Mailany, ‘Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model’, *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2.2 (2019), 146 <<https://doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>>

Mirawati, ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyarlah Kcp Pringsewu’, *Skripsi IAN METRO*, 2017, 43

Nasution, Mislah Hayati, and Sutisna Sutisna, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking', *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1.1 (2015), 66 <<https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.241>>

Nurastuti, Wiji, 'Teknologi Perbankan', 2011, 145

RIZKA AYU PERMATASARI, 'MINAT PENGGUNAAN INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING PADA MAHASISWA S1 PERBANKAN SYARIAH IAIN METRO', *Ayan*, 8.5 (2019), 5–6

Saputro, Wahyu Jalil, Agung E K O Purwana, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi, and D A N Bisnis, 'KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo)', *Skripsi Iain Ponorogo*, 2020, 45

Syifa, Lailatu, 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta', *SKRIPSI UIN SYARIF HIDAYATULLAH*, 2019, 5–7

WANDISTIRA, 'Dampak Teknologi Komunikasi Terhadap Moralitas Remaja', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2013), 176

YUDHA, HAFID NUR, 'Perbankan Terhadap Internet Banking Adoption (Studi Pada Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Internet Banking Di Kota Surakarta)', *Skripsi Universitas Ponegoro*, 2015, 3

L

A

M

P

I

R

A

N



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

**MOBILE BANKING SERVICES STRATEGY FOR
BRI SYARIAH CUSTOMERS (BSI) BENGKULU**

**Deni Widya Santi¹⁾; Iwan Saputra²⁾; Nurrahma Putri³⁾; Miti
Yarmunida⁴⁾; Andi Harpepen⁵⁾;**

^{1,2,3,4,5)} *Department of Islamic Banking, Faculty of Islamic Economics and Business
IAIN Bengkulu*

Email: Deniwydasanti2019@gmail.com, iwansaputra02081997@gmail.com,
putrynurahma@gmail.com, miti_yarmunida@iainbengkulu.ac.id,
andih433@gmail.com

How to Cite :

Santi, Deni Widya. dkk (2021). *Mobile Banking Services Strategy for BRI Syariah Customer (BSI) Bengkulu Bima Journal : Business, Management and Accounting Journal*, 2 (1). DOI: <https://doi.org/10.37638/bima.2.1.67-70>

ABSTRAK

Ada tiga persoalan yang dikaji dalam tugas akhir ini, yaitu (1) mengetahui layanan yang tersedia di mobile banking, (2) persepsi nasabah mengenai aplikasi *mobile banking*, (3) kendala dalam pengoprasian layanan *mobile banking*. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk membangun pelayanan jasa kualitas dalam kepuasan nasabah. Penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung kelapangan, dari hasil penelitian ini bahwa nasabah merasa puas terhadap aplikasi *mobile banking*, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dalam aplikasi *mobile banking*, data dikumpulkan dalam penelitian

**ARTICLE
HISTORY**

*Received [xx
Month xxxx]
Revised [xx
Month xxxx]
Accepted [xx
Month xxxx]*

KEYWORDS

Service, Mobile
Banking

ini berasal dari sumber data primer dan sekunder berupa hasil wawancara dan dokumentasi yang berhubungan dengan layanan jasa *mobile banking*. Diharapkan jaringan yang stabil bagi pengguna aplikasi *mobile banking* sehingga mampu menikmati fitur-fitur layanan aplikasi *mobile banking* dalam keadaan dan kondisi apapun. Kemudahan bagi nasabah BRI Syariah dengan aplikasi *mobile banking* yang berupa berbagai fitur yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna nasabah BRI Syariah, Selain itu tampilan yang menarik membuat nasabah tidak bosan akan fitur-fitur yang tersedia. Hal tersebut dapat meningkatkan jumlah nasabah bank BRI Syariah.

Hasil penelitian ini dapat di simpulkan Layanan *mobile banking* bagi nasabah BRI syariah Bengkulu, dapat di *download* di aplikasi play store sehingga nasabah dapat menggunakan fitur-fitur yang tersedia di layanan aplikasi *mobile banking* Persepsi atau tanggapan nasabah terhadap layanan *mobile banking* sangat puas karna fitur aplikasi *mobile banking*, dan layanan yang mudah. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan aplikasi pada *mobile banking*.

ABSTRACT

There are three issues studied in this final project, namely (1) knowing which services are available through immobile ibanking, (2) customer perceptions of the immobile ibanking application, (3) constraints in operating the immobile ibanking service. The purpose of this research is to build quality services in customer satisfaction. The author uses this type of field research (Field Research) with qualitative descriptive research methods, namely research conducted directly in the field, from the results of this study that customers

are satisfied with the mobile banking application, making it easier for customers to make transactions in the mobile banking application, the data is collected in the mobile banking application. This research comes from primary and secondary data sources in the form of interviews and documentation related to mobile banking services. It is hoped that a stable network will be given to users of the mobile banking application so that they are able to enjoy the features of the mobile banking application service in any circumstances, which is made easy for iBRI Syariah customers to share with the mobile banking application, which is in the form of various interesting features that can be utilized by iBRI Syariah customers. This can increase the number of mobile banking iBRI Syariah customers.

From the results of this study, it can be concluded that the mobile banking service for customers of iBRI Syariah Bengkulu, can download the download ID of the application store so that customers can use the features that are available in mobile banking application Perception or it is very responsive to customer service banking, and very easy services. By overcoming the less stable network, the customer has a strong network operator, by updating the application on mobile banking.

PENDAHULUAN

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. (Utama, 2018)

Bank Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah atau hukum syariah Islam. Bank syariah merupakan salah satu lembaga yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan jasa dalam lintas pembayaran serta peredaran uang yang dioperasikan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam yang ada. Penggunaan prinsip hukum Islam ini bertujuan untuk menunjang keberhasilan pembangunan nasional dalam rangka mencapai dan meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan masyarakat. (Muhammad, 2005)

Pada masa ini, bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi. Setiap bank mempunyai akses yang sama atas teknologi yang ada, namun yang mampu memanfaatkannya dengan benar adalah mereka yang berhasil meraciknya kedalam sebuah konfigurasi yang efektif dan efisien, yang diimplementasikan dengan seksama, mendukung produk dan layanan yang praktis, bagus, serta dioperasikan dengan tepat guna (Marliza, 2017)

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 *Mobile Banking* menjadi suatu

hal yang niscaya ada di perbankan. *Mobile 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. BRI Syariah Bengkulu salah satu kantor yang merupakan kantor pusat yang terletak di jalan utama kota dan juga berdekatan dengan pertokoan serta pusat perbelanjaan. Dengan lokasi yang letaknya strategis, mudah dijangkau oleh masyarakat badan berada di pusat keramaian menjadikan salah satu alternatif para konsumen yang berada disekitar lokasi melakukan pembukaan rekening tabungan maupun pengaktifasian aplikasi *Mobile Banking*. Salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh BRI Syariah guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi yaitu aplikasi *Mobile Banking* yang biasa disebut BRIS Online adalah layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat mobile banking seperti telepon seluler / handpone menggunakan media jaringan internet pada handpone yang dikombinasikan dengan media *Short Message Service* (SMS) secara aman dan mudah. (Nurhastuti, 2019).

Mobile Banking suatu layanan yang di berikan untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefisienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah di sediakan oleh operator telepon seluler. (Fay, 1967) 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. (Nurhastuti, 2019). 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.

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 elektronik. (Imandiar, 2020)

Menurut Aditya Wardhana Kualitas layanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang.

Penulis melakukan penelitian terdahulu yang bersangkutan dengan judul penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Aditya Wardha berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah” mengatakan bahwa strategi membangun kualitas pelayanan perbankan untuk menciptakan kepuasan nasabah.

Dalam Konteks di atas, Masalah yang mungkin timbul adalah untuk mengetahui layanan yang tersedia di *mobile banking*, persepsi nasabah mengenai aplikasi *mobile banking*, dan kendala dalam pengoprasian layanan *mobile banking*. Tujuan penulis dalam penelitian ini adalah untuk Membangun pelayanan jasa kualitas dalam kepuasan nasabah Berdasarkan hal tersebut maka peneliti mengangkat judul :“STRATEGI LAYANAN JASA MOBILE BANKING PADA NASABAH BRI SYARIAH (BSI) BENGKULU”

LANDASAN TEORI

Strategi berasal dari kata Yunani *strategos*, yang berarti Jenderal. Oleh karena itu kata strategi secara harfiah berarti “Seni dan Jenderal”. Kata ini mengacu pada apa yang merupakan perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.

Strategi merupakan faktor yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan, keberhasilan suatu usaha tergantung pada kemampuan pemimpin yang busa dalam merumuskan strategi yang digunakan. Strategi perusahaan sangat tergantung dari tujuan perusahaan, keadaan dan lingkungan yang ada. Strategi adalah keseluruhan upaya, dalam rangka mencapai sasaran dan mengarah pengembangan rencana marketing yang terinci. (Rianto, 2012) Ada pun strategi yang dapat

disimpulkan sebagai arahan untuk mencapai tujuan tertentu sebagai berikut:

1. Jangan membuat merasa kecewa terhadap pelayanan yang telah di berikan kepada konsumen.
2. Serta apa yang di perlukan atau apa yang dibutuhkan nasabah itu harus bisa melayaninya meski itu bukan urusan bank.
3. Dan harus memperhatikan nasabah melalui Via SMS, telepon seluler, bahkan berkunjung kerumahnya nasabah.
4. Dan juga harus menanjung nasabah sekiranya pujian tersebut tidak berlebihan.

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. 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.

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (Global for Mobile Communication) dengan menggunakan SMS (Short Message Service). *Mobile Banking* adalah layanan perbankan melalui telepon seluler dengan menggunakan jaringan data yang digunakan oleh nasabah.

Mobile 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 merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi *mobile* yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *Mobile banking*, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal. *Mobile banking* merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanannya.

Nasabah sekarang menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar layanan perbankan. Nasabah menginginkan kenyamanan dan fleksibilitas pada produk dan jasa yang sesuai kebutuhan mereka serta mudah digunakan yang tidak bisa ditawarkan oleh perbankan tradisional.

Mobile Banking menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik, dan berdasarkan jenisnya, jasa biasanya dibagi menjadi dua, yakni jasa *pull-based* dan jasa *push-based*. Jasa *pull-based* merupakan jasa yang ditawarkan, sedangkan *push-based* adalah jasa yang ditawarkan berdasarkan persetujuan pihak nasabah dan bank dimana bank akan mengirimkan informasi-informasi yang dibutuhkan nasabah secara berkala atau berdasarkan aturan tertentu.

Contoh jasa *pull-based* yang diterapkan bank-bank di Indonesia antara lain adalah transfer dana, pembayaran tagihan (listrik, telepon,

air, dan lain-lain), pembelian voucher, ataupun perdagangan saham. Selain jasa-jasa berdasarkan transaksi diatas, jasa *pull-based* juga mencakup permintaan akan informasi saldo dan catatan transaksi, sedangkan untuk jasa *push-based* biasanya berupa notifikasi- notifikasi yang secara otomatis akan langsung diterima ponsel nasabah apabila terjadi aktivitas pada rekening yang bersangkutan, yakni notifikasi Deposit/penarikan dalam jumlah minimum tertentu, notifikasi saldo minimum, dan notifikasi pembayaran tagihan jasa ini sangat berguna. Misalnya seorang nasabah kehilangan kartu ATM tanpa sadar dan disalahgunakan oleh orang lain. Dengan menerima notifikasi, maka nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otoritasnya dan dapat memblokir kartu ATM sebelum tabungannya dibobol habis

Mobile 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. (Nurastuti, 2011) 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. (Winarno, 2017)

Layanan jasa *mobile banking* adalah layanan yang terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya banyak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (Perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kualitas layanan tetap menjadi pendorong penting kinerja perusahaan karena positif mempengaruhi kepuasan pelanggan. (Sakyi, 2019) Kualitas layanan dilihat dari seberapa baik kinerja operasional untuk melayani pelanggan. (Vu, 2019) Setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas layanan jasa *mobile banking* yaitu sebagai berikut:

1. Bentuk fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan (Bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (Bank) dan lingkungan sekitarnya. (Lupiyoadi, 2001)
2. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan perusahaan (Bank) untuk memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu sehingga sesuai dengan yang di janjikan.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik walaupun dalam keadaan tidak terduga. (Le, 2019)
4. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.
5. Empaty (*empaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang di berikan kepada para nasabah dengan berupa memahami

keinginan nasabah. (Tjiptono, 2007)

Nasabah adalah pelanggan (customer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. (Nasution, 2015) Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang di simpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. (Sumarni, 2011) Kepuasan juga bisa dikatakan sebagai suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan/mengonsumsi produk atau jasa. (Rangkuti, 2013) Strategi mempertahankan kepuasan nasabah mengenai pelanggan ataupun kepuasan ini mengenai kreatifitas, yang sama kreatifitas organisasi jasa memungkinkan menagani serta dalam memecahkan masalah-masalah yang telah dihadapi atau pun yang akan di hadapi dalam praktik bisnis sehari-hari. maka organisasi jasa harus melakukan dalam 3 hal:

1. Harus mengenali siapa pelanggannya.
2. Memahami dengan tingkat harapan nasabah atau kualitas.
3. Harus mengerti strategi kualitas pelayanan pelanggan, dan memahami pengukuran siklus serta umpan balik dari kepuasan nasabah atau pelanggan. (Pratama, 2015)

Pengertian transaksi secara umum adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak organisasi maupun individu yang mampu melahirkan perubahan atas harta atau finansial yang dimilikinya. Jenis-jenis Transaksi:

1. Tranfer dana
2. Informasi saldo, mutasi rekening dan informasi nilai tukar.
3. Pembayaran tagihan (misal: kartu kredit, telepon, ponsel, listrik).
4. Pembelian (misal: isi ulang pulsa telepon, tiket pesawat, saham).

Persepsi kemudahan penggunaan (perceived Ease of Use) dalam melakukan transaksi merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan niat untuk menggunakan sebagai kebalikan dari suatu sistem yang lebih mudah digunakan.

Beberapa indikator diatas dapat dijadikan acuan dalam wawancara dalam penelitian. Konteks persepsi kemudahan menggunakan layanan *mobile banking* berarti nasabah dapat bertransaksi menggunakan *mobile banking* mudah untuk dipahami. Dengan demikian, bila layanan *mobile banking* dipersepsikan mudah

untuk digunakan maka akan mendorong niat para nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

Bahwa layanan *mobile banking* sangat bermanfaat dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. Layanan yang dapat diakses melalui *mobile banking* diantaranya yaitu nasabah dapat melakukan transfer sesama bank ataupun bank lain, cek saldo, informasi kurs, pembelian *online* (voucher pulsa, voucher token listrik), pembayaran online (listrik, telepon, PDAM, e-commerce).

METODE 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.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebab (1) lebih mudah mengadakan penyesuaian dengan kenyataan yang berdimensi ganda, (2) lebih mudah menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan subyek penelitian, (3) memiliki kepekaan dan daya penyesuaian diri dengan banyak pengaruh yang timbul dari pola-pola nilai yang dihadapi. (Margono, 2004) Sifat penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat Deskriptif Kualitatif. Menurut Husein Umar Deskriptif adalah “Mengambarkan 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 apayang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, motifasi tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2009)

Penelitian kualitatif adalah suatu konsep keseluruhan untuk mengungkapkkan 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 serangkai kegiatan atau proses manajering 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 (Kasiram, 2010). Sumber data tersebut, kemudian penulis klasifikasikan pada:

1. Sumber data primer yaitu data yang dihimpun secara langsung dari sumber data pertama. (Suharsimi, 2002) 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 dilapangan adalah nasabah yang akan diwawancarai dilakukan dengan *Accidental sampling*. (Sugiyono, 2009) *Accidental sampling* adalah pengambilan sampel dengan jalan mengambil secara individu siapa saja yang dapat di jangkau atau ditemui dan nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* BRI Syariah.

2. Sumber data sekunder ialah data yang dipeoleh suatu organisasi atau perusahaan yang berasal dari pihak lain yang telah mengumpul 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 di jalankan 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. (Sugiyono, 2014)

Teknik Pengumpulan Data Penulis mengumpulkan data-data interview (wawancara) dan dokemntasi.

1. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara yaitu suatu kegiatan yang di lakukan 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.

2. Dokumentasi

Dokumentasi ada proses penelaan terhadap referensi-referensi terkait dengan focus permasalahan peneliti, dokumen ini terdiri dari dokumen pribadi, artikel, berita diberbagai media. Adapun dokumentasi penelitian ini berupa rekaman dalam bentuk foto.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa BRI Syariah memiliki layanan jasa *Mobile Banking* yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah sangat berkaitan erat terhadap kualitas layanan jasa *mobile banking*. *Mobile banking* sendiri adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada di *handphone*. Aplikasi *mobile banking* dapat diunduh di *app-store* yang disediakan pada *smartphone* yang digunakan nasabah.

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 indonesia 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 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*.

aplikasi *mobile banking* memiliki beberapa fitur yang mampu memberikan kemudahan bagi pengguna aplikasi seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu, nasabah pengguna aplikasi 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 aplikasi *mobile banking* sangat berpengaruh terhadap bertransaksi, apabila jaringan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* stabil maka nasabah mampu melakukan transaksi dalam kondisi dan keadaan apapun.

Pihak bank BRI Syariah memberikan pengetahuan kepada nasabah terkait jaringan yang berbeda – beda di setiap daerah. Diharapkan jaringan yang stabil bagi pengguna aplikasi *mobile banking* sehingga mampu menikmati fitur-fitur layanan aplikasi *mobile banking* dalam keadaan dan kondisi apapun. Kemudahan bagi nasabah BRI Syariah dengan aplikasi *mobile banking* yang berupa berbagai fitur yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna nasabah BRI Syariah, Selain itu tampilan yang menarik membuat nasabah tidak bosan akan fitur-fitur yang tersedia. Hal tersebut dapat meningkatkan jumlah nasabah bank BRI Syariah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai penggunaan fasilitas *mobile banking* dalam strategi layanan jasa *mobile banking* pada nasabah BRI Syariah Bengkulu dapat disimpulkan :

Strategi yang digunakan pihak bank terkait layanan bank yaitu strategi produk. Produk jasa layanan bank dilakukan dengan mendownload dengan mudah di aplikasi play store sehingga nasabah dapat menggunakan fitur-fitur yang tersedia di layanan aplikasi *mobile banking* Persepsi atau tanggapan nasabah terhadap layanan *mobile banking* sangat puas karna fitur aplikasi *mobile banking*, dan layanan yang mudah. 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.

Saran

Menyampaikan informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya terkait layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh pihak bank disertai dengan layanan *mobile banking* yang cepat, aman, dan terpercaya kepada nasabah. Menjalinkan hubungan yang erat dengan pelanggan (*customer relationship*) dalam bentuk memberikan : Informasi ketersediaan berbagai fasilitas *mobile banking* (*mobile banking facilities*) Informasi nomor kontak keluhan / *complain* nasabah (*call center*) Informasi adanya produk tabungan dan layanan baru (*new products and services*) Informasi fasilitas *update* saldo terkini pertransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Fay, D. L. (1967). Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muammalat KCPZA Pagar Alam). In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Imandiar, Y. (2020). Saat Pandemi, BRI Syariah Catat 78,6% Transaksi dari Mobile Banking. detik Financi. <https://finance.detik.com/moneter/d-5037558/saat-pandemi-bri-syariah-catat-786-transaksi-dari-mobile-banking#main>
- Kasiram, Moh. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif-Kualitatif*. Malang: Maliki Press
- Le, Duc nha. et.al. (2019). Port Logistics Quality And Customer Satisfaction : Empirical Evidence From Vietnam. *Jurnal Elsevier*. Vol 36 No 2. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: Salemba Empat
- Margono, S. (2004). *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marliza, (2017). Aplikasi Dan Keunggulan E-Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam
- Moleong, Lexy J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muhammad. (2005). *Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nasution, Mislah Hayati dan Sutisna. (2015). faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking. *Jurnal nisbah*. vol 1 no. 1. (65)
- Nurastuti, Wiji. (2011). *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nurhastuti. (2019). *Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi Mobile Banking di BRI Syariah*
- Pratama, M. Hamdani (2015). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi deskriptif tentang strategi UPTD pengujian kendaraan

bermotor tandes surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor). *jurnal kebijakan dan manajemen publik*. vol. 3 no. 3 90-91

Rangkuti, Fredd. (2013). *Customer Service Satisfaction Dan Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rianto, M. Nur. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta

Utama, Andrew Shandy. (2018). Sejarah dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia. *Jurnal Wawasan Yuridika*. Vol 2 No.2 188

Sakyi, Daniel. (2019). A Comparative Analysis Of Service Quality Among ECOWAS Seaports. *Jurnal Elsevier*. Vol 6 .
<https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100152>

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

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

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

Sumarni, Murti (2011). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty

Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Vu, Thao Phuong. et al. (2019). Menachof. Exploring Logistics Service Quality In Hai Phong, Vietnam. *Jurnal elsevier*. Vol 36 No.2
<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>

Winarno, Wahyu Agus. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology



SURAT KETERANGAN

Nomor: 001/BJ/VIII/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Eko Sumartono S.P., M.Sc

NIDN: 0017058403

Jabatan : Ketua Dewan Editor (Editor In Chief) BIMA JOURNAL

Dengan ini menerangkan bahwa artikel dengan judul “Strategi Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah Bri Syariah (Bsi) Bengkulu” yang merupakan tulisan Nurrahma Putri, Deni Widya Santi, Iwan Saputra, Miti Yarmunida, Andi Harpepen telah diterima dan akan diterbitkan pada jurnal BIMA JOURNAL Volume 2, Nomor 2, 2021.

Demikian keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bengklu, 16 Agustus

2021 Ketua Dewan

Editor,



Eko Sumartono S.P., M.Sc



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

Sumartono, S.P., M.Sc
FORM 2 PENGANTARAN JUDUL TUGAS AKHIR
JURNAL ILMIAH, BUKU, PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT,
PROGRAM KREATIVITAS MAHASISWA

I. Identitas Mahasiswa

Nama : Iwan Saputra
NIM : 1711140102
Program Studi : Perbankan Syariah
Anggota : 1. Deni Widya Santi (NIM:1711140130)
2. Nurrahma Putri (NIM: 1711140110)

II. Pilihan Tugas Akhir:

- Jurnal Ilmiah
 Buku
 Pengabdian Kepada Masyarakat
 Prgram Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

Judul Tugas Akhir: "Strategi Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu".

III. Proses Validasi:

A. Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan: Dapat dilanjutkan

Bengkulu, 29 Desember 2020

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Miti Yarmunida, M.Ag

B. Ketua Jurusan

Judul yang disetujui:

.....

Penunjukkan Dosen Pembimbing:

.....

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen

Dr. Desi Isnaini, M.A
NIP. 197412022006042000

Bengkulu, 29 Desember 2020
Ketua Tim

Iwan Saputra
NIM. 1711140102

HALAMAN PENGESAHAN

Jurnal ilmiah yang berjudul "Strategi Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu". Yang Disusun oleh :

Nama : 1. Deni Widya Santi (1711140130)
2. Iwan Saputra (1711140102)
3. Nurrahma Putri (1711140110)
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Sudah diperbaiki sesuai arahan pembimbing selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

Bengkulu, Mei 2021

Jumadil 1442 H

Pembimbing I



Miti Yarmunida, M.Ag.
NIP. 197705052007102002

Pembimbing II



Andi Harpepen, M.Kom.
NIDN. 2014128401

Mengetahui
Ketua program studi



Yosi Aulsandy, MM
NIP. 198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iaibengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0628/In.11/F.IV/PP.00.9/04/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Miti Yarmunida, M. Ag.
NIP. : 197705052007102002
Tugas : Pembimbing Tugas Akhir
2. N A M A : Andi Harpepen, M. Kom.
NIDN. : 2014128401
Tugas : Pembimbing Tugas Akhir

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan
jurnal ilmiah, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian tugas akhir bagi mahasiswa yang namanya
di bawah ini :

1. N A M A : Iwan Saputra
NIM : 1711140102
Program Studi : Perbankan Syariah
2. N A M A : Deni Widya Santi
NIM : 1711140130
Program Studi : Perbankan Syariah
3. N A M A : Nurrahma Putri
NIM : 1711140110
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : **Strategi Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI
Syariah (BSI) Bengkulu**

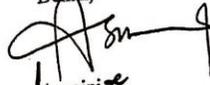
Keterangan : Jurnal Ilmiah

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 21 April 2021

Dekan,


Asnaini

Rektor I
yang bersangkutan;
Mahasiswa yang bersangkutan;
dan

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Reden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

: 0894/In.11/F.IV/PP.00.9/06/2021
: Satu Berkas Proposal Skripsi
: Mohon Izin Penelitian

22 Juni 2021

Kepala KESBANGPOL Kota Bengkulu
Bengkulu

Yang Hormat,

Perhubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata
I (S.I) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2020/2021,
maka dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama	: Iwan Saputra
NIM	: 1711140102
Nama	: Deni Widya Santi
NIM	: 1711140130
Nama	: Nurrahma Putri
NIM	: 1711140110
Jurusan/Prodi	: Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester	: Delapan (VIII)
Waktu Penelitian	: Tanggal 23 Juni s.d 23 Juli 2021
Judul Skripsi	: Strategi Layanan Jasa <i>Mobile Banking</i> Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu
Tempat Penelitian	: Bank Syariah Indonesia (BSI)

Sehubungan dengan permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik
kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I


Nurul Hak

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hermansyah

Jabatan : Ketua RT 22

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Nurrahma Putri

NIM : (1711140110)

Semester : VIII(Delapan)

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Instansi : Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno

Telah selesai melakukan penelitian di RT 22 RW 08 kelurahan panorama kecamatan singaran pati kota Bengkulu. terhitung mulai tanggal 15 mei sampai 30 mei 2021 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "STRATEGI LAYANAN JASA MOBILE BANKING PADA NASABAH BRI SYARIAH (BSI) BENGKULU".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Mengetahui

Ketua RT 22



PEDOMAN WAWANCARA

Nama : 1. Deni Widya Santi (1711140130)
2. Iwan Saputra (1711140102)
3. Nurrahma Putri (1711140110)

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Judul : Strategi Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah
(BSI) Bengkulu.

I. Identitas informan

Nama :
Umur :
Pendidikan :
Pekerjaan :

II. Strategi layanan jasa mobile banking BRI Syariah (BSI)Bengkulu :

1. Bagaimana menurut anda tampilan mobile banking yang di sediakan oleh BRI Syariah seperti apa?
2. Bagaimana menurut anda tentang layanan mobile banking yang telah di berikan apa yang telah di harapkan?
3. Apakah menurut anda layanan jasa mobile banking bank BRI Syariah telah memberikan pelayanan atau transaksi yang baik kepada anda.
4. Apakah menurut anda bank BRI Syariah telah memberikan jaminan atau kepercayaan layanan jasa mobile banking kepada anda?

5. Apakah menurut anda bank BRI Syariah telah memberikan perhatian dalam mobile banking yang di berikan untuk memenuhi keinginan anda?

Bengkulu, Mei 2021

Jumadil

Ketua



Iwan Saputra
Nim 1711140102

Mengetahui

Pembimbing I



Miti Yarmunida, M.Ag.
NIP. 197705052007102002

Pembimbing II



Andi Harpepen, M.Kom.
NIDN. 2014128401



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iaibengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor: 0103/SKBP-FEBI/08/2021

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Nurrahma Putri
NIM : 1711140110
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : Artikel Jurnal
Judul Tugas Akhir : **STRATEGI LAYANAN JASA MOBILE BANKING PADA NASABAH BRI SYARIAH (BSI) BENGKULU**

Dinyatakan lolos uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 11%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 8 Agustus 2021
Ketua/Wakil Dekan 1

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks. (0736) 51171 Bengkulu

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama/NIM/Prodi : 1. Deni Widya Santi (1711140130) / Perbankan Syariah

2. Iwan Saputra (1711140102) / Perbankan Syariah

3. Nurrahma Putri (1711140110) / Perbankan Syariah

Judul Jurnal : Strategi Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu”.

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	09-06-2021	Abstrak	Perbaikan kata dalam bahasa browser dan banner yang baik dan sesuaikan dengan tamplet.	
2	09-06-2021	Daftar Pustaka	Sesuaikan dengan format American Physicology Association (APA).	
3	11-06-2021	Pedoman Wawancara	Perbaikan pedoman wawancara sesuai dengan format.	
4	11-06-2021	Penelitian terdahulu	Pembahasan isi jurnal sesuai dengan penelitian terdahulu.	
5	11-06-2021	Jurnal / Artikel	Pembahasan isi jurnal sesuai dengan penelitian terdahulu.	
6	11-06-2021	Kajian teori	Harus sesuai dengan teori pemasalhananya	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks. (0736) 51171 Bengkulu

7	11-06-2021	Masalah dan tujuan penelitian	Harus disesuaikan dengan judul.	
8	11-06-2021	Referensi	Sesuaikan dengan tamplet dan diurutkan dengan abjad.	
9	11-06-2021	Penomena	Harus cari penomena yang sesuai dengan judul.	

Bengkulu, juni 2021

Pembimbing I

Dr. Miti Yarmunida, M.Ag
NIP. 197705052007102002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks. (0736) 51171 Bengkulu

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama/NIM/Prodi : 1. Deni Widya Santi (1711140130) / Perbankan Syariah

2. Iwan Saputra (1711140102) / Perbankan Syariah

3. Nurrahma Putri (1711140110) / Perbankan Syariah

Judul Jurnal : Strategi Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu.

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	21-01-2021	Judul	Menggantikan atau pembaharuan judul yang telah dibuat dengan judul baru strategi layanan jasa mobile banking BRI Syariah	f
2	25-01-2021	Abstrak	Sesuaikan dengan tamplet yang ada dengan strategi metode yang telah digunakan dalam pembahasan.	f
3	05-02-2021	Pendahuluan /kesimpulan	Perbaiki materi yang telah dibuat dengan menambahkan isi kualitas layanan jasa nya.	f
4	30-03-2021	Tinjauan teoritis	Memperbaharui atau menambahkan tentang indicator atau definisi, teori strategi layanan jasa mobile banking, transaksi, dan tentang strategi kualitas layanan jasa mobile banking.	f
5	19-03-2021	Metode penelitian	Perbaiki atau tambahkan bahasa accidental sampling nasabah secara individu yang	f



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks. (0736) 51171 Bengkulu

			menggunakan mobile banking	
6	19-03-2021	Referensi	Sesuai dengan templet dan diurutkan sesuai dengan penelitian, penulisan daftar pustaka dan diurutkan.	f
7	29-04-2021	Artikel	ACC Jurnal	f

Bengkulu, juni 2021

Pembimbing II

Andi Harpepen, M.Kom
NIDN. 2014128401



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

: Nurrahma Putri
: 171101110
: Strategi Layanan Jasa M. Barbus
pada Masyarakat Bata Sponci (Bsi) Bku

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		✓ Latar Belakang .	
		✓ Informasinya .	
		✓ Kendala yg dihadapi & msk / kendala narabdgkn .	

Bengkulu,
Penguji III

Eka Sri Cahyani, M.P.
NIP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

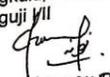
LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

: Melati Ma Putri
: 171120112
:

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		1) Gambar	Tambahkan nama & sumber gambar
		2) Fotomote, style dan setiap bab mulai dr 1.	Perbaiki
		3) Bab I a. Rumusan & Tujuan Penelitian b. Penelitian Terdahulu c. Sistematika Penulisan	Perbaiki Tambahkan 2 poin di Bab 1 Tambahkan
		4) Bab II Banyak ss tidak ada sumber	Perbaiki / Tambahkan
		5) Bab III Populasi sampel, isinya bech	Perbaiki
		6) Teknik analisis data	Tambahkan.
		7) Bab IV Bedakan H1 & H2 pembata	Perbaiki.

Bengkulu,
Penguji III


LENIE APRIYANTI
NIP

DOKUMENTASI



Wawancara kepada Nasabah Yang Menggunakan Aplikasi Mobile
Banking Syariah Bengkulu
Bapak Andika





Wawancara Kepada Ibu Seli dan Vera Nasabah Yang Menggunakan Aplikasi Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu

