

**PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN MOBILE
BANKING BRI SYARIAH (BSI) KOTA
BENGKULU**



SKRIPSI

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

OLEH :

IWAN SAPUTRA

NIM : 1711140102

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh Iwan Saputra, NIM. 1711140102 dengan judul **“Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu”,** Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran dari 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, 24 Agustus 2021 M
15 Muharam 1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Miti Yarmunida, M.Ag
NIP. 197705052007102002

Andi Harpepen, M.Kom
NIDN. 2014128401



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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu” oleh Iwan Saputra NIM 1711140102, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Kamis
 Tanggal : 02 September 2021 M/10 Muharram 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 2021 M
 09 Safar 1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketna

Sekretaris

Andang Sunarto, Ph.D
 NIP.197611242006041002

Andi Harpepen, M.Kom
 NIDN.2014128401

Penguji I

Penguji II

Andang Sunarto, Ph.D
 NIP.197611242006041002

Khairiah El Wardah, Mag
 NIP.197808072005012008

Mengetahui,
 Plc Dekan

Dr. Asnaini, M.A
 NIP.197304121998032003



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Persepsi nasabah pada layanan *mobile banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu“ adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik , baik Institut Agama Islam Negeri Bengkulu (IAIN) Bengkulu maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis ataupun yang telah dipublikasikan oleh orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan di sebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Peryataan ini saya buat dengan sesungguhnya ,dan apabila di kemudian hari terdapat peyimpanan dan ketidakbenaran pernyataan, saya sendiri bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu 15 September 2021 M
08 Safar, 1443 H



METERAI
TEMPEL
454C9AJX316229847
Iwan Saputra

Nim: 1711140102

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapatkan (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan dia mendapat siksa dari (kejahatan) yang di perbuatnya.

(QS. Al Baqarah: 286)

Jangan bicara yang dilangit, kalau dibumi masih banyak y

”Iwan Saputra”

PERSEMBAHAN

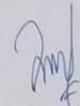
Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Swt, yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya. Hari ini adalah setitik kebahagiaanku telah kunikmati, sekeping cita-cita telah kuraih, namun perjuanganku menggapai impian belum selesai. Kebahagiaan hari ini memberikanku motivasi untuk melanjutkan perjuanganku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

- 1. Kedua orang tuaku, Bapak ku Uzer lelaki yang paling hebat dan Ibundaku Warnida wanita terhebat sebagai sumber semangat terbesar bagiku, terima kasih atas pengorbanan yang tiada terhingga serta doa yang selalu mengiringi setiap langkahku.*
- 2. Kakak-Kakak ku Riska Nora dan Jhonatan Rahwana Saputra yang tiada henti memberikan dukungan, kasih sayang dan pengorbanan untukku.*
- 3. Untuk Ponaan-Ponaan ku, Khalisa Syafandra, Sulkan Raqsan Zani, Muhammad Khafi sterima kasih atas pengorbanan yang tiada terhingga serta doa yang selalu mengiringi setiap langkahku sayang-sayang Bungsu.*
- 4. Dosen Pembimbing Ibu Dr. Miti Yarmunida, M.Ag dan Bapak Andi Harpepen, M.Kom yang telah membagi ilmunya dengan penuh kesabaran membimbing saya selama pembuatan Skripsi ini.*
- 5. Sahabat-Sahabat kecil ku, legi purnama, David febrianto, Adi pramana yang selama ini selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, nasehat dan bantuan.*

8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah banyak memberikan berbagai ilmu pengetahuan bagi penulis sebagai bekal pengabdian Masyarakat, Agama, Nusa Dan Bangsa.
9. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Semua pihak yang telah berkontribusi nyata dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari, dalam penyusunan skripsi ini, tentu tak luput dari kekhilafan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, 11 Agustus 2021 M
2 Muharam 1443 H



Iwan Saputra
Nim 1711140102

ABSTRAK

Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah
(BSI) Kota Bengkulu

Oleh: Iwan Saputra, NIM 1711140102

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

Kata kunci: Persepsi Kemudahan, Mobile Banking

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah Swt atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu”.Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyelesaian penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H Sirajuddin M, M.Ag, MH. Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.
3. Dr, Desi Isnaini, MA. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Bengkulu.

4. Yosy Arisandy, ST,MM. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Bengkulu.
5. Dr. Miti Yarmunida, M.Ag Selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Andi Harpepen, M.Kom Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Kedua orang tuaku, Bapak Uzer dan Ibu Warnida yang selalu memberikan semangat dan mendoakan suksesanku dalam penulisan Skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Teoritis	12
1. Persepsi.....	12
2. Nasabah	21
3. Pelayanan.....	26
4. Mobile Banking	30
5. Akad	38
6. Sejarah Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	45
B. Sifat Penelitian	45
C. Informan Penelitian.....	46
D. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	50
B. Pembahasan.....	53

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jurnal Submit

Lampiran 2: *LETTER OF ACCEPTANCE* (LOA) BIMA Journal

Lampiran 3: Pengajuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 4: Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 5: Halaman Pengesahan Surat Izin Penelitian

Lampiran 6: Surat Izin Penelitian KESBANGPOL

Lampiran 7: Pedoman Wawancara

Lampiran 8: Lembar Bimbingan Jurnal

Lampiran 9: Surat Pernyataan Plagiasi

Lampiran 10: Halaman Persetujuan

Lampiran 11: Lembar Saran Penguji

Lampiran 12 : Tabel Hasil Wawancara

Lampiran 12: Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi mempengaruhi segala aspek, termasuk perkembangan teknologi perbankan yang tujuannya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Seiring perkembangan waktu, terjadi perkembangan transaksi ekonomi, tentu kebutuhan nasabah akan kemudahan melakukan transaksi semakin meningkat. Di waktu jam kerja yang sibuk, untuk melakukan transaksi perbankan, terutama pengambilan uang secara tunai, pasti akan terjadi antrean. Hal ini menjadi masalah bagi nasabah yang menggunakan jasa perbankan, apalagi di zaman modern ini, di mana kemajuan teknologi di bidang elektronik telah banyak memberi manfaat, baik bagi masyarakat pada umumnya maupun kalangan perbankan pada khususnya. Layanan jasa pada *mobile banking* perbankan yang cepat dan praktis sangat dibutuhkan sehingga pelayanan dengan sistem tradisional yang memerlukan antrian panjang sudah tidak sesuai lagi.¹

Bank adalah lembaga perantara keuangan atau biasa disebut financial intermediary. Artinya, lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan

¹ Ahmad Jarkani, "Minat Terhadap Penggunaan M-Banking" (2015): h 1

dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan yang utama. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, antara lain : memindahkan uang, menerima dan membayarkan kembali uang dalam rekening koran, mendiskon surat wesel, surat order maupun surat berharga lainnya, membeli dan menjual surat-surat berharga, membeli dan menjual cek, surat wesel, kertas dagang, memberi jaminan bank.

Untuk menghindari pengoperasian bank dengan sistem bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah Islam. Bank syari'ah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian, kerinduan umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank Islam. Bank Islam lahir di Indonesia sekitar tahun 90-an atau tepatnya setelah ada Undang-undang No. 7 tahun 1992, yang direvisi dengan Undang-undang Perbankan No. 10 tahun 1998, dalam bentuk sebuah bank yang beroperasinya dengan sistem bagi hasil atau bank syariah.²

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk

² Setia Budhi Wilardjo, "Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syari'ah Di Indonesia" 2, no. 1 (2005): 1-2.

penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah.³

Fungsi Bank Syariah secara garis besar tidak berbeda dengan bank konvensional, yakni sebagai lembaga intermediasi (*intermediary institution*) yang mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Perbedaan pokoknya terletak dalam jenis keuntungan yang diambil bank dari transaksi-transaksi yang dilakukannya. Bila bank konvensional mendasarkan keuntungannya dari pengambilan bunga, maka Bank Syariah dari apa yang disebut sebagai imbalan, baik berupa jasa (*fee-base income*) maupun mark-up atau profit margin, serta bagi hasil (*loss and profit sharing*).⁴

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,

³ Ascarya Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum PUSAT, pengertian Bank Syariah journal*, vol. 14, 2010, bk. 1.

⁴ Halil Khusairi, "Hukum Perbankan Syariah," *Al-Qisthu: Jurnal Kajian Ilmu-ilmu Hukum* 13, no. 1 (2015): 34–35.

mendukung produk dan layanan yang praktis, bagus, serta dioperasikan dengan tepat guna.⁵

BRI Syariah sebagai bagian industri perbankan syariah yang bertekad melakukan penyesuaian melalui proses transformasi yang dijalankan secara terencana. Ditengah 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 bdan berada dipusat 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*

⁵ Marliza, "Aplikasi dan keunggulan E-Banking pada Pt. Bank Syariah MANDIRI KCP Aceh Darussalam" (Universitas Islam Negri AR-RANIRY, 2017).

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.⁶ *Mobile Banking* suatu layanan yang di berikan untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefesienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah di sediakan oleh operator telepon seluler.⁷ 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 dampak seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta masih banyaknya nasabah yang

⁶ Ariana Uswatun Khasanah, "Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi *Mobile Banking* di BRI Sya" (IAIN Ponogoro, 2019), 1–2.

⁷ Tri Nurbaiti, "Dampak Layanan Jasa *Mobile Banking* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah(Studi Kasus Bank Muammalat KCPZA Pagar Alam)," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (IAIN Metro, 2020), hal 1.

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.⁸ 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 dan dimana 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*

⁸ Ariana Uswatun Khasanah, "Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi Mobile Banking di BRI Sya," hal 2.

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.⁹

Marliza mengatakan bahwa aplikasi *mobile banking* ini belum banyak diketahui nasabah dalam bentuk fitur apa-apa saja aplikasi pada *mobile banking* ini hadir, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari PT Bank Syariah Mandiri itu sendiri maupun nasabah itu sendiri. Saat ini nasabah masih belum tahu keunggulan dan kemudahan dari penggunaan *mobile banking*, masyarakat lebih mempercayai ATM (*Automatic Teller Machine*). sebagai alternatif transaksi perbankan, padahal selain itu masih ada aplikasi-aplikasi canggih lain yang mampu memenuhi kebutuhan transaksi nasabah, khususnya *mobile banking*.¹⁰

Dari observasi awal yang dilakukan peneliti pada salah satu nasabah BRI Syariah (BSI) yang bernama Silvi Wulandari menjelaskan bahwa aplikasi *mobile banking* terkadang masih belum sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah. Sehingga masih banyaknya nasabah yang masih

⁹ Yuditira Imandiar, "Saat Pandemi, BRI Syariah Catat 78,6% Transaksi dari Mobile Banking," *detik Financi*, hal 1.

¹⁰ Nisa Ayu Purwati, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah" (Banda Aceh, 2018), h 4.

nyaman untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung kebank untuk mengantri.¹¹

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN *MOBILE BANKING* BRI SYARIAH (BSI) KOTA BENGKULU.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana persepsi nasabah mengenai aplikasi *mobile banking*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada dasarnya adalah jawaban yang ingin dicari dari rumusan masalah berdasarkan perumusan masalah yang diteliti adalah Untuk mengetahui persepsi nasabah mengenai aplikasi *mobile banking*?

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1) Manfaat Teoritis

Menambahkan referensi bagi peneliti yang berkaitan dengan perbangkan syariah maupun nasabah. Hasil penlitian ini diharapkan mendapatkan tambahan rujukan sebagai masukan referensi bagi peneliti dan sebagai referensi untuk pembaca yang ingin tambahan ilmu guna

¹¹ silvi wulandari, “Hasil wawancara,” n.d., 07 mei 2020.

membantu memecahkan masalah, khususnya Program Studi Perbankan Syariah

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bahan referensi bagi Bank BRI Syariah cabang Bengkulu khususnya dalam bidang produk perbankan syariah .

3) Bagi Masyarakat

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

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Peneliti Terdahulu

Dalam studi literature ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian yang dilakukan oleh pihak lain sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis. Beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki korelasi dengan penelitian ini adalah :

Di dalam jurnal Nurdina Nisaa Filanti yang berjudul “ Pengaruh Presepsi Nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) Terhadap Kualitas layanan *BSM Mobile Banking* Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah BSM Di Kabupaten Sleman. Permasalahan yang diteliti adalah Bagaimana hubungan persepsi nasabah Bank Syariah Mandiri terhadap *Efficiency* terhadap Kepuasan nasabah BSM di Kabupaten Sleman .Menjelaskan dan menganalisis tentang tanggapan ataupun presepsi nasabah BSM mengenai layanan *mobile banking* dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah.¹²

Berdasarkan di dalam Jurnal Rinda Hesti Kusumaningtyas, Elsy Rahajeng yang berjudul Persepsi

¹² NURDINA NISAA FILANTI, “Pengaruh persepsi nasabah bank syariah mandiri (bsm) terhadap kualitas layanan bsm mobile banking dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah bsm di kabupaten sleman” (Universita Islam Indonesi, 2019), 4.

Nasabah Akan Layanan ATM Dan *E-Banking* Dengan Metode Tam dan Berdasarkan pemaparan data tersebut maka penulis ingin mensurvei alasan masyarakat tidak menggunakan transaksi non tunai dalam melakukan transaksi keuangan atau perbankan diBRI Jakarta. Permasalahan yang diteliti adalah mengapa nasabah tidak menggunakan transaksi non tunai dalam melakukan transaksi *mobile banking*.¹³

Penelitian yang dilakukan oleh Fadhl I dan Fachruddin tentang Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan *Internet Banking* di Kota Banda Aceh menunjukkan hasil bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *internet banking*.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Niat dalam Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Teknologi yang berkualitas yaitu teknologi yang mudah dalam penggunaannya. Namun, tidak hanya mudah dalam

¹³ Elsy Rahajeng. Rinda Hesti Kusumaningtyas, "Presepsi Nasabah Akan Layanan Atam dan E Banking Dengan Metode Atm," *Proceedings of the American Mathematical Society* 130, no. 11 (2017): 6.

penggunaan dan pengoperasiannya, melainkan juga memudahkan pengguna menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan dibandingkan tanpa menggunakan sebuah teknologi. Jadi, semakin tinggi kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* akan semakin tinggi pula niat nasabah perbankan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.¹⁴

B. Kajian Teoritis

1. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Persepsi diawali dengan pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan dan menerima sesuatu hal yang kemudian diseleksi, diorganisasi dan diinterpretasikan informasi yang diterimannya menjadi suatu gambaran yang memiliki arti. Persepsi merupakan proses pencarian informasi melalui alat penginderaan yang kemudian suatu gambaran yang memiliki arti.

Persepsi seseorang yang termotifasi siap untuk melakukan tindakan. Bagaimana tindakan seseorang yang termotifasi akan dipengaruhi oleh persepsinya

¹⁴ Bastian Amanulla, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap SIKAP Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking," *The Mathematical Gazette* (Universitas Ponggoro Semarang, 2014), hal 207.

terhadap situasi tertentu. Persepsi dapat diartikan sebagai sebuah proses yang digunakan individu untuk masukan informasi guna menciptakan sebuah gambaran.¹⁵

Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Jadi kunci untuk memahami persepsi terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi.¹⁶

Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi
Beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut:

- 1) Pengalaman masa lalu mampu mempengaruhi seseorang karena seseorang pada umumnya akan menarik kesimpulan yang sama dengan yang dirasakan, didengar dan dilihatnya.
- 2) .Keinginan mampu memberikan pengaruh terhadap persepsi seseorang dalam membuat

¹⁵ Riska Nora, "Pengaruh Faktor Sosial Dan Budaya Terhadap Minat Menabung Di BMT Al Muawana" (Institut Agama Islam Negri Bengkulu, 2017), hal 33.

¹⁶ Susanti, "Persepsi Nasabah Dalam Memilih Produk Bank Syariah Mandiri Blitang," 2018, h 5.

keputusan.

- 3) .Pengalaman yang bersumber dari teman, dimana mereka akan bercerita mengenai pengalamannya.¹⁷

b. Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh negatif terhadap minat perilaku menggunakan *Mobile Banking*. Tingginya Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) akan menurunkan minat perilaku menggunakan *Mobile Banking*. Hal ini dikarenakan system perbankan yang digunakan untuk mengakses *Mobile Banking* sering mengalami offline atau error system, sehingga menimbulkan persepsi kekhawatiran dan kekecewaan dalam penggunaan. Oleh karena itu timbul keraguan nasabah dalam penggunaannya, sehingga semakin tingginya tingkat offline atau error system akan menurunkan minat nasabah.¹⁸ Menurut Ramadhan dan Herianingrum menyatakan bahwa persepsi

¹⁷ Giga Bawa Laksana dkk, "Pengaruh Presepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Bangking(Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah)," *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 26, no. 2 (2015): hal 3.

¹⁸ Imam Sugih Rahayu, "Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Teknologi Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)," *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 5, no. 2 (2016): h 147.

kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan *mobile banking*. Hal ini menunjukkan setiap peningkatan variabel persepsi kemudahan penggunaan, maka niat nasabah menggunakan *mobile banking* juga akan meningkat. Kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan *mobile banking* jika dirasa sistem penggunaannya. tersebut dapat memberikan kemudahan dalam penggunaannya.¹⁹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia persepsi diartikan sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau merupakan proses seseorang mengetahui berbagai hal melalui panca inderanya. Sebuah sistem dianggap lebih mudah digunakan apabila memfasilitasi penggunaan sistem yang lebih dan lebih mungkin untuk diterima oleh penggunaan.²⁰

Beberapa indikator persepsi kemudahan penggunaan, menurut Venkatesh dan Davis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

¹⁹ Reza Ramadhan, "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Surabaya," *Universitas Airlangga* (Universitas Airlangga Surabaya, 2016), h 34.

²⁰ Maretha Andina Karatikawati, "Pengaruh Persepsi Risiko, PERSEPSI Kemudahan Penggunaan, Keuntungan Relatif Dan Kesesuaian Terhadap Adopsi Mobile Banking Bank BRI Di Surabaya" (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PERBANAS, 2017), h 9.

- 1) Sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*)
- 2) Tidak membutuhkan banyak usaha untuk menggunakan system tersebut (*does not require a lot of mental effort*)
- 3) Sistem mudah digunakan (*easy to use*)
- 4) System mudah digunakan sesuai dengan apa pengguna ingin kerjakan (*easy to get the system to do what she wants to do*)²¹

Davis menyebutkan bahwa pengertian persepsi kemudahan penggunaan adalah suatu tingkat keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan suatu sistem tidak diperlukan usaha tertentu, atau dengan kata lain teknologi dapat digunakan oleh pengguna secara mudah.²²

Vankatesh dan Davis membagi dimensi persepsi kemudahan menjadi berikut:

- 1) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*Clear and understandable*).

²¹ Reza Ramadhan, "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Surabaya," h 33-34.

²² Dian Mustika Rani, "Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Pada Penggunaan Aplikasi Mobile," *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, no. 0 (2020): 1-25.

- 2) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*Does not required a lot mental effort*).
- 3) Sistem mudah digunakan (Easy to use).
- 4) Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin pengguna kerjakan (*Easy to get the system to do what he/she wants to do*).²³

c. Proses Timbulnya Persepsi

Proses terjadinya suatu persepsi, meliputi beberapa hal, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Proses fisis, objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indra.
- 2) Proses fisiologis, stimulus yang diterima alat indra dilanjutkan oleh saraf sensorik ke otak.
- 3) Proses psikologi, terjadi proses pengolahan otak, sehingga individu menyadari yang ia terima dengan alat indra sebagai akibat dari stimulus yang diterima.²⁴

Faktor- faktor yang berperan dalam persepsi sebagai berikut:

²³ Dian Mustika Rani, "Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Pada Penggunaan Aplikasi Mobile,.. h.25

²⁴ Annisa Fitri Iriani, "Pengaruh Pengetahuan, Presepsi Manfaat,Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah," *Journal of Wind Engineering and Industrial Aerodynamics* (IAIN Palopo, 2019), 35.

1) Obyek yang dipersepsi

Obyek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indra atau reseptor. Stimulus dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerimanya yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagai terbesar stimulus datang dari luar individu.

2) Alat indra syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indra atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu juga ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran.

3) Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah-langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktifitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.²⁵

Perbandingan antara persepsi dan harapan bisa memunculkan tiga kemungkinan, yaitu;

²⁵ Susanti, "Persepsi Nasabah Dalam Memilih Produk Bank Syariah Mandiri Blitang," h 30-31.

- 1) persepsi lebih besar daripada harapan nasabah—yang berarti nasabah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan bank.
- 2) persepsi lebih kecil daripada harapan nasabah —yang berarti harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan bank tidak tercapai.
- 3) persepsi sama dengan harapan nasabah terhadap kualitas jasa pelayanan bank, dengan artinasbah puasdengan pelayanan yang ada.²⁶

d. Persepsi Manfaat

Persepsi Manfaat Persepsi manfaat merupakan suatu keadaan yang mana individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. persepsi manfaat sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaanya. mengatakan bahwa persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu ukuran yang mana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Persepsi manfaat didefinisi sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Dari definisi diketahui

²⁶ Lailatul Iffah, "Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang," *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2018): h 9.

bahwa kegunaan persepsi merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa system informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Konsep ini juga menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas atau efektivitas, pentingnya bagi tugas, dan kebermanfaatan secara keseluruhan.²⁷

Menurut Davis, persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang dapat meningkatkan pekerjaannya. Konsep ini berkaitan dengan manfaat penggunaan teknologi bagi pemakainnya. Jika seseorang percaya bahwa teknologi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang percaya bahwa teknologi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.²⁸

²⁷ Bastian Amanulla, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap SIKAP Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking," h 21-22.

²⁸ Nur Inayah, "Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah," *Computers and Industrial Engineering* (Universitas walisongo semarang, 2018), h 23.

Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) merupakan kepercayaan seseorang akan manfaat yang timbul akibat menggunakan suatu teknologi. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi bebas dari usaha, yang artinya mudah untuk digunakan. Persepsi resiko merupakan suatu perasaan konsumen akan ketidakpastian terhadap keputusan yang dilakukannya, sedangkan persepsi kesesuaian.²⁹ merupakan persepsi konsumen dimana suatu inovasi baru sesuai dengan kebutuhan konsumen saat ini.

2. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Nasabah Menurut undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan. Dalam pasal 1 ayat 16 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Berdasarkan pengertian tersebut. Jenis-jenis nasabahterdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu [10] :

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

²⁹ Giga Bawa Laksana dkk, "Pengaruh Presepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Bangking(Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah)," h 7.

- 2) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip Syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 3) Nasabah Internal, orang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performa pekerja perusahaan. Contoh: 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.
- 4) Nasabah antara, mereka yang bertindak atau berperan sebagai prantara, bukan sebagai pemakai produk. Contoh: suatu perusahaan Alat Tulis Kantor (ATK) menerima pesanan kertas dari suatu bank. Dalam hal ini, [perusahaan ATK bertindak sebagai pemasok yang bertindak sebagai nasabah antara, dan nasabah bank adalah pelanggan nyata. Pihak-pihak yang terlibat atau melakukan transaksi produk harus dipuaskan.³⁰

b. Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau pemenuhan pelanggan adalah penilaian bagaimana layanan yang disediakan oleh bank-bank internet yang telah memenuhi sesuai dengan harapan nasabah. Kepuasan merupakan bagian

³⁰ Rinda Hesti Kusumaningtyas, "Presepsi Nasabah Akan Layanan Atam dan E Banking Dengan Metode Atm," hal 91.

keseluruhan dari kualitas layanan yang dirasakan mengalami dampak baik mulai dari kinerja fasilitas ataupun kesetiaan dalam pengguna. Dengan kata lain dapat dikatakan kepuasan adalah perasaan senang yang muncul pada diri sendiri akibat perbandingan suatu produk, melalui kinerja aktual yang diharapkan. Kepuasan dalam layanan elektronik adalah pengguna transaksi yang sebelumnya belum merasakan kepuasan yang lebih dari pada layanan sebelumnya.³¹

Menurut saladin nasabah adalah konsumen-konsumen sebagai peyedia dana, sedangkan pengertian nasabah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang yang bias berhubungan dengan atau nasabah menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan.³²

Strategi Kepuasan Nasabah Ada enam strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Relationship marketing strategi, menciptakan hubungan jangka Panjang untuk mewujudkan kesetian pelanggan melalui kemitraan.

³¹ Kristi Fiki Andriyani, "Determinan kepuasan nasabah elektronik mobile banking bank syariah indonesia pendekatan e-kualitas layanan" (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021), h 27.

³² Lilis Suganda, "Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Relegusitas Nasabah Dan reputasi Bank Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank," *New England Journal of Medicine* (UIN RADEN FATAH PALEMBANG, 2018), hal 54.

- 2) Superior customer service strategi, menawarkan jasa yang lebih baik dibandingkan jasa yang ditawarkan oleh pesaing.
- 3) Unconditional guarantees atau extraordinary guarantes, memberikan kepuasan konsumen yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.

Setiap metode strategi yang digunakan akan membawa manfaat bagi setiap perusahaan asalkan disertai dengan kerja keras dan usaha yang dilakukan bersama oleh seluruh orang-orang yang terlibat dalam pengembangan perusahaan tersebut karena sebuah perusahaan dapat berhasil selain melihat dari peranan nasabah juga harus diperhatikan kinerja dari dalam perusahaan itu sendiri.³³

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Nasabah Secara garis besar motivasi seseorang nasabah dalam mengambil suatu produk

³³ Kristi Fiki Andrayani, "Determinan kepuasan nasabah elektronik mobile banking bank syariah indonesia pendekatan e-kualitas layanan" (2021): h 9.

dipengaruhi oleh faktor ekonomis dari produk tersebut, selain itu seseorang nasabah juga termotivasi oleh beberapa faktor diantaranya, sebagai berikut:

- 1) Produk Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen.
- 2) Harga Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.
- 3) Promosi Usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran.
- 4) Lokasi Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen atau nasabah.
- 5) Pelayanan dan Fasilitas Dalam memberi layanan kepada nasabah yaitu pada umumnya nasabah menginginkan layanan yang cepat dan akurat. Seringkali harga jasa bank tidak menjadi masalah bagi nasabah mendapat layanan yang memuaskan dikarenakan Bank juga memiliki fasilitas yang memadai dan tergolong canggih.

- 6) Suasana Suasana merupakan faktor pendukung karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri.³⁴

3. Pelayanan

Pelayanan Pengertian Pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada awalnya tidak tampak serta tidak mengakibatkan terjadinya pemindahan kepemilikan. Pelayanan terhadap Pelanggan yang melihat dari latar belakang karyawan, edukasi pengetahuan, adat dan istiadat budaya, hal tersebut agar pelayanan menjelma menjadi berkualitas serta mempunyai keseragaman bagi para karyawan. Maka hal tersebut diperlukan sebuah pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan secara mendalam. Adapun pelayanan yang baik diantaranya:

- a. Mempunyai kepribadian yang baik
- b. Prasarana dan sarana yang tersedia yang baik
- c. Dan harus bertanggung jawab kepada setiap nasabah
- d. Mampu berbicara dengan baik
- e. melayani dengan tepat dan cepat

³⁴ Kristi Fiki Andrayani, "Determinan kepuasan nasabah elektronik mobile banking bank syariah indonesia pendekatan e-kualitas layanan,... h. 29

- f. Kebutuhan nasabah harus mampu memahami serta harus memberikan kepercayaan kepada nasabah.³⁵

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan layanan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Menurut Kotler unsur pelayanan *mobile banking* yaitu terdiri dari kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan.³⁶

- a. Manfaat pelayanan memberikan manfaat layanan sangat besar bagi pelanggan, karyawan maupun perusahaan.
- b. Manfaat bagi pelanggan Pemenuhan kebutuhan
- c. Penghargaan mendapatkan layanan yang baik.
- d. Kepercayaan sebagai mitra bisnis.
- e. Kepercayaan terhadap perusahaan yang profesional.
- f. Manfaat bagi karyawan Meningkatkan kepercayaan diri.

³⁵ Subaidaa Mansurb dan Ridan Muhtadic, "Strategi keandalan pelayanan pada pt. bprs sarana prima mandiri" 1, no. 2 (2020): hal 268-269.

³⁶ Nurdin Nurdin et al., "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)," *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2020): 91.

Menumbuhkan kepuasan pribadi Menumbuhkan semangat bekerja.

- g. Manfaat bagi perusahaan Peningkatan citra profesional.
- h. Kelangsungan usaha terjamin Meningkatkan laba perusahaan

Etika pelayanan nasabah secara umum pelayanan dapat yang dapat di berikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut.

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore. Jika kita sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim maka mengucapkan *assalamualaikum*.
- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilakan nasabah untuk masuk atau duduk dengan sopan atau menunggu sebentar.
- 3) Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilakan nasabah masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- 4) Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut.
- 5) Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah mengisi formulir ataupun sesaat

6) Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit menyelesaikan masalah.³⁷

Mengembangkan budaya pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor antara lain:

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membawa hubungan ke dalam dan keluar perusahaan atau organisasi.

b. Sikap (*Attitude*)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan pengguna jasa.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dan kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (*Attention*)

³⁷ Fitri Madona, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada PT BANK. Bank BRI Syariah Mandiri" (Uin Raden Fatah Palembang, 2017), h 13.

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan seseorang pengguna jasa.

e. Tindakan (*Action*)

Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatanyang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Tangung jawab (*Accountablity*)

Melaksanakan kegiatan tertentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghidarkan atau meminimalkan atau ketidakpuasan pelanggan.³⁸

4. *Mobile Banking*

a. *Pengertian Mobile Banking*

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi *financial* secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS (*General Packet Radio Service*). Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank

³⁸ Eka Sulfiana, "Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank sulsebar Cabang Barru" (Iain Parepare, 2020), h 25-26.

untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler. Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat sangat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah. Dengan adanya handphone dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi pulsa.³⁹

Ramadhan dan Herianingrum dalam penelitiannya, menyatakan bahwa *mobile banking* sebagai layanan jasa yang menggunakan teknologi informasi. *Mobile banking* atau biasa di sebut dengan m-banking merupakan suatu layanan perbankan yang disediakan pihak bank kepada nasabahnya untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan.⁴⁰

³⁹ Tri Nurbaiti, "Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muammalat KCPZA Pagar Alam)," 14.

⁴⁰ Nur Inayah, "Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah," h 15.

Internet banking adalah fasilitas layanan perbankan yang nyaman dan aman diberikan kepada nasabah melalui jaringan *Internet*, kapan saja, dimana saja, yang mempermudah nasabah untuk transaksi perbankan yang diantaranya yaitu cek saldo, mutasi rekening sampai transfer, pembayaran tagihan dan perencanaan keuangan. *SMS Banking* merupakan fasilitas layanan perbankan yang diantaranya yaitu memudahkan nasabah untuk melakukan isi ulang pulsa dan transfer.⁴¹

Mobile banking secara umum saat ini dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) golongan:

1) *Informational* (bersifat memberi informasi)

Di dalam sistem ini, hanya memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan-layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Risiko dari sistem ini tergolong cukup rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan server hosting situs. Risiko yang mungkin terjadi ialah pengubahan isi dari situs di *internet* (atau sering dikenal dengan istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi akan dapat mengacaukan sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan server

⁴¹ Rinda Hesti Kusumaningtyas, "Presepsi Nasabah Akan Layanan Atam dan E Banking Dengan Metode Atm," 90.

hosting situs. Risiko yang mungkin terjadi ialah pengubahan isi dari situs di *internet* (atau sering dikenal dengan istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi akan dapat mengacaukan informasi yang ada di situs bank yang bersangkutan.

2) *Communicative* (bersifat komunikatif)

Tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif dibandingkan dengan tipe yang pertama. Pada tipe sistem ini, dimungkinkan terjadinya interaksi antara nasabah dengan sistem yang ada di bank. Interaksi ini dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, pengubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir. Keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Dilihat dari cara kerjanya, risiko dari sistem ini jelas lebih besar dibandingkan dengan yang pertama. Hal ini dikarenakan adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa server di jaringan di bank. Untuk itu diperlukan pengawasan dan penjagaan lebih di sistem ini, untuk mencegah penyusup maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus, trojan, dan lainnya.

3) *Transactional* (dapat melakukan transaksi)

Tipe yang terakhir merupakan tipe yang paling lengkap dibandingkan dengan tipe-tipe yang lain, dan pada umumnya juga memuat sistem pada dua tipe

sebelumnya. Pada sistem di tipe ketigaini, nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka resiko yang dimiliki sistem ini juga cukup besar, paling besar dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya. Oleh sebab itu, kontrol yang ketat diperlukan di dalam sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini dapat meliputi akses langsung ke account di bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa, dan lain-lain.⁴²

b. Sejarah *Mobile Banking*

Mobile 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 teknologi. 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

⁴² Rinda Hesti Kusumaningtyas, "Presepsi Nasabah Akan Layanan Atam dan E Banking Dengan Metode Atm,... h. 93

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*. *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 transaksi, pembayaran dn 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*.⁴³

c. Manfaat *Mobile Banking*

Manfaat *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

⁴³ Dwitya Pratiwi Wulandari, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam," *Skripsi* (Universitas Islam Negrri Sumatra Utara, 2018), h 21.

seperti *Handphone*. Dengan adanya *Mobile Banking*, pihak bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Para nasabah bank tidak perlu lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan telepon seluler. 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 *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 akan berdampak terhadap penggunaan teknologi.⁴⁴

5. Akad Bank Syariah

a. Akad Pola Titipan Akad berpola titipan (*wadi'ah*) ada dua macam, yaitu *wadi'ah yad amanah* dan *wadi'ah yad dhamanah*. Pada awalnya, *wadi'ah* dalam bentuk *yad al-amanah* “tangan amanah”, kemudian dalam perkembangannya memunculkan *yad dhamanah* “tangan penanggung”, akad *wadi'ah dhamanah* ini akhirnya banyak digunakan dalam aplikasi perbankan syariah dalam produk pembiayaan.

- 1) *Wadi'ah Yad Amanah* adalah titipan murni dari pihak penitip yang memiliki barang atau aset kepada pihak penyimpan yang diberi amanah atau kepercayaan, baik individu maupun badan hukum, tempat barang yang dititipkan harus dijaga dari kerusakan, kerugian, dan keutuhannya, serta dikembalikan kapan saja penyimpan menghendaki.
- 2) *Wadi'ah Dhamanah* yang berarti bahwa pihak penyimpan bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada barang titipan. Hal ini berarti bahwa pihak penyimpan atau custodian

⁴⁴ Dwitya Pratiwi Wulandari, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking... h. 30

adalah trustee yang sekaligus guarantor 'pinjaman' keamanan barang/aset yang dititipkan. Ini juga berarti bahwa pihak penyimpan telah mendapatkan izin dari pihak penitip untuk mempergunakan barang/aset yang dititipkan tersebut untuk aktivitas perekonomian tertentu.

- b. Akad Pola Pinjaman Satu-satunya akad berbentuk pinjaman yang diterapkan dalam perbankan syariah adalah *Qardh* dan turunnya *Qhardhul Hasan*. Karena bunga dilarang dalam Islam, maka pinjaman Qardh maupun *Qhardhul Hasan* merupakan pinjaman tanpa bunga. Lebih khusus lagi, pinjaman *Qardhul Hasan* merupakan pinjaman kebajikan yang tidak bersifat komersional, tetapi bersifat sosial.

Pinjaman *Qardh* merupakan pinjaman kebijakan /lunak tanpa imbalan, biasanya untuk pembelian barang-barang fungible (yaitu barang yang dapat diperkirakan dan diganti sesuai berat, ukuran, dan jumlahnya).

- c. Akad Pola Jual Beli Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang. Tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual. Transaksi jual beli dibedakan berdasarkan bentuk pembayaran dan waktu penyerahan barang. Macam-macam akad jual beli dalam bank syariah yaitu :

- 1) *Bai'al-Murabahah* adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara pihak bank dengan nasabah. Dalam *murabahah*, penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli, kemudian ia mensyaratkan atas laba dalam jumlah tertentu.
 - 2) *Bai'as-Salam* ialah akad pesanan barang yang disebutkan sifat-sifatnya, yang dalam majelis itu pemesan barang menyerahkan uang seharga barang pesanan yang barang tersebut menjadi tanggungan penerima pesanan.
 - 3) *Bai'al-Istishna* menurut jumbuh ulama fuqaha *istishna* merupakan suatu jenis khusus dari *bai'as-salam*. Dengan demikian, ketentuan akad *istishna* mengikuti ketentuan dan aturan dari akad salam. Produk *istishna* menyerupai produk salam, namun dalam *istishna* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali pembayaran.
- d. Akad Sewa-Menyewah (*Ijarah*) Transaksi non bagi hasil selain yang berpola jual beli adalah transaksi yang berpola sewa atau *ijarah*. *Ijarah* biasanya juga disebut sewa, jasa, atau imbalan, adalah akad yang dilakukan atas dasar suatu manfaat dengan imbalan jasa. *Ijarah* adalah istilah dalam Fikih Islam dan berarti memberikan sesuatu untuk disewakan. Adapaun macam-macam *ijarah* yaitu sebagai berikut :

- 1) *Ijarah* dapat dipakai sebagai bentuk pembiayaan, pada mulanya bukan merupakan bentuk pembiayaan, tetapi merupakan aktivitas usaha seperti jual beli. Individu yang membutuhkan pembiayaan untuk membeli aset dapat mendatangi pemilik dana (dalam hal ini bank) untuk membiayai pembelian aset produktif. Pemilik dana kemudian membeli barang yang dimaksud kemudian menyewakannya kepada yang membutuhkan aset tersebut.
 - 2) *Ijarah Muntahiya Bittamlik* adalah transaksi sewa dengan perjanjian untuk menjual atau mengibahkan objek sewa di akhir periode sehingga transaksi ini diakhiri dengan alih kepemilikan objek sewa.
- e. Akad Pola Bagi Hasil Produk pembiayaan bank syariah yang didasarkan atas dasar prinsip bagi hasil terdiri dari al-musyarakah dan al-mudharabah.
- 1) *Al-Musyarakah* adalah kerja sama antara kedua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberi kontribusi dana dengan keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.⁴⁵
 - 2) *AL Mudharabah* adalah akad perjanjian antaradua pihak atau lebih untuk melakukan kerjasama usaha. Dalam akad *mudharabah* ini, pihak bank (*shahibul maal*)

⁴⁵ Annisa Fitri Iriani, "Pengaruh Pengetahuan, Presepsi Manfaat,Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah."

menempatkan modal sebesar 100%, sedangkan nasabah (*mudharib*) berperan sebagai pengelola usaha. Bagi hasil dari usaha yang dikerjasamakan dihitung sesuai dengan nisbah yang disepakati bersama.

6. Sejarah Perkembangan Bank Syariah Indonesia

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. Bank di Indonesia didirikan pertama kali pada zaman penjajahan Belanda. Bank yang beroperasi saat itu antara lain: De Javasche NV, De Post Paar Bank, De algemene Volks Crediet Bank, Nederland Handels Maatschappij (NHM), De Escomto Bank NV, Bank Nasional Indonesia, Bank Abuan Saudagar, NV Bank Boemi, The Charteredbank of India, The Yokohama Species Bank, The Matsui Bank, The Bank of China, dan Batavia Bank.⁴⁶

Di Indonesia, bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat. Walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara Muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang. Bila pada tahun 1992-1998 hanya ada satu unit bank syariah di Indonesia, maka pada 1999 jumlahnya bertambah menjadi tiga unit. Pada tahun 2000, bank syariah maupun bank konvensional yang membuka unit usaha syariah telah meningkat menjadi 6 unit. Sedangkan jumlah BPRS (Bank Perkreditan Rakyat Syariah) sudah mencapai 86

⁴⁶ Abdul Muhith, "Sejarah Perbankan Syariah," *Jurnal Kajian Keislaman dan Pendidikan* 01 (2012): 76–77.

unit dan masih akan bertambah. Di tahun-tahun mendatang, jumlah bank syariah ini akan terus meningkat seiring dengan masuknya pemain-pemain baru, bertambahnya jumlah kantor cabang bank syariah yang sudah ada, maupun dengan dibukanya Islamic window atau unit usaha syariah di bank-bank konvensional.⁴⁷

Bank Syariah Dalam bahasa Prancis kata bank berasal dari kata *banque* dan dari kata *banco* dalam bahasa Italia yang berarti peti/lemari atau bangku. Kata peti/lemari menyiratkan fungsi sebagai tempat menyimpan bendabenda berharga, seperti peti emas, peti uang dan sebagainya. Sedangkan dalam Al-Quran, istilah bank tidak disebutkan secara eksplisit. Akan tetapi jika yang dimaksud adalah sesuatu yang memiliki unsur-unsur seperti struktur, manajemen, fungsi, hak dan kewajiban maka semua itu disebutkan dengan jelas, seperti zakat, sadaqah, *ghanimah* (rampasan perang), *bai'* (jual beli), *dayn* (utang dagang), *maal* (harta), dan sebagainya yang memiliki fungsi yang dilaksanakan oleh peran tertentu dalam kegiatan ekonomi.⁴⁸

Bank Syariah Indonesia memang sudah menjadi BSI akan tetapi untuk sistem kerjanya sendiri masih menggunakan BRI Syariah. Untuk perilsan sendiri pada

⁴⁷ Abdul Muhith, "Sejarah Perbankan Syariah,... h. 80

⁴⁸ Nur Inayah, "Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah," h 14.

Bank Syariah Indonesia ditetapkan pada 1 Februari 2020. Hal tersebut membutuhkan waktu untuk menjadikan merger dari tiga bank menjadi satu, launching pun ditetapkan pada bulan November. Dalam proses merger dari tiga perbankan syariah tersebut membutuhkan waktu sekitar 11 bulan yang dimulai pada bulan Maret. Terbentuknya Bank Syariah Indonesia merger dalam tiga perbankan syariah secara nasional memiliki logo yang bergambarkan bintang lima. Logo tersebut yang bertulisan BSI yang di atasnya terdapat bintang warna kuning yang berada di kanan yang diikuti dengan nama Bank Syariah Indonesia. Arti dari bintang yang berwarna kuning dengan memiliki lima bagian sudut adalah merupakan lima Pancasila dan lima rukun Pancasila.⁴⁹

⁴⁹ Kristi Fiki Andriyani, "Determinan kepuasan nasabah elektronik mobile banking bank syariah indonesia pendekatan e-kualitas layanan," h 53.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif yang bersifat 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.⁵⁰

B. Sifat penelitian

Sifat penelitian ini adalah penelitian lapangan yang di mana juga diartikan kualitatif. Menurut husein umar deskriptif adalah “Mengambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-s ebab gejala tertentu. Penelitian deskriptif pada umum nya dilakukan dengan tujuan utama yaitu untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, 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 prilaku, motifasi tindakan dan lain-lain secara holistik dan

⁵⁰ Sughiyono Margono, *Metologi penelitian pendidikan* (Jakarta, 2004),h 41.

dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁵¹

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

C. Informan Penelitian

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

⁵¹ Mirawati, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyarlah Kcp Pringsewu" (Lampung, 2017), h 7.

D. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data primer

Sumber data primer yaitu sumber data primer yang di peroleh dengan survey lapangan yang menggunakan suatu metode pengumpulan data, melakukan penelitian secara langsung dengan nasabah pengguna aplikasi *mobile bankig* di Bank BRI Syariah Bengkulu dan sumber data primer yang peneliti menemui dilapangan adalah nasabah yang akan diwawancarai merupakan pengguna Mobile Banking BRI Syariah(BSI).

b. Data Skunder

Sumber data skunder yang digunakan yang dikumpulkan adalah data yang berbentuk dokumen berupa buku-buku referensi, internet jurnal, majalah dan dokumen terkait dengan BRI Syariah (BSI) Bengkulu

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis akan mengumpulkan data dengan teknis

1. Observasi

Observasi di lakukan dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data tertentu secara langsung maupun tidak langsung pada lokasi penelitian, kondisi penelitian pada nasabah BRI syariah Bengkulu.

2. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab lisan pula. Dalam penulisan tugas akhir ini penulisan menggunakan interview bebas, terpimpin, interview dilakukan kepada nasabah Bank BRI Syariah Bengkulu dengan menggunakan protokol kesehatan Covid-19.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan benda-benda yang menjadi dokumentasi notulen, catatan harian, dan sebagainya, penggunaan dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini mengumpulkan data tentang profil Bank BRI Bengkulu. Struktur organisasi dan produk layanan jasa Bank BRI Syariah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa BRI Syariah (BSI) memiliki Presepsi tentang *Mobile Banking* yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Pengetahuan nasabah mengenai Aplikasi *mobile banking* dapat memudahkan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* yang 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. Berikut ini hasil dari wawancara nasabah dapat dilihat dibawah ini :

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

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

Wawancara kepada bernama Silvi Wulandari bahwa tampilan *mobile banking* pada handpone/telepon baik dan layanan jasa *mobile banking* menjadi daya tarik nasabah karena memiliki fitur, tampilan aplikasi yang menarik dimana aplikasi BRI Syariah memiliki fitur keislaman dan memiliki kelebihan seperti: Jadwal sholat, Jus Amma (kitab), tabunga Haji indonesia tak heran jika nasabah bank BRI Syariah (BSI) merasa puas menggunakan layanan ini. karena nasabah dapat terbantu untuk melakukan berbagai transaksi pada aplikasi *mobile banking*

Kemudian wawancara kepada Andika Sepriyadi yang mana meyakini pernyataan salah satu nasabah dari BRI Syariah (BSI) yang mengatakan bahwa tampilan *mobile banking* BRI Syariah Bengkulu sangat menarik dan bagus tampilan aplikasinya dibandingkan tampilan aplikasi BRI sebelumnya, namun pada

layanan *mobile banking* masih belum lengkap dimana saya berharap dengan adanya produk *mobile banking* saya harap dapat membantu dan memudahkan saya dalam melakukan segala transaksi *finansial* maupun *no finansial* namun pada kenyataannya produk tersebut belum mampu memenuhi kebutuhan saya seperti ketika saya ingin membeli kuota data XL tidak tersedia karena pada layanan *mobile banking* hanya ada kuota data terlkonsel dan indosat saja.⁵²

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

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

Menurut jawaban dari Syofian Hassori, Gita Lavenia mengatakan bahwa layanan *mobile banking* masih rendah karena *mobile banking* ketika diakses sering eror, contohnya apabila melakukan transfer terlalu malam biasanya muncul layanan tidak tersedia. Namun, meskipun layanan *mobile banking* yang diterimanya lebih rendah dari harapannya, ia mengaku tetap merasa puas dan menggunakannya kembali karena dengan adanya layanan *mobile*

⁵² Silvi Wulandari dkk, hasil wawancara pada tanggal 24 mei 2020

banking ia tidak perlu pergi ke bank untuk melakukan berbagai transaksi bahkan gratis biaya administrasi atas pengguna *mobile banking* tersebut.⁵³

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

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

“Kemudian wawancara kepada nasabah Riska Nora, Tri Afeni, menyatakan bawasanya setiap nasabah dapat melihat di riwayat transaksi terdapat keterangan berhasil atau tidaknya transaksi tersebut”.⁵⁴

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

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

“wawancara nasabah bernama Gustina, Vivilian Utari mengatakan bawasanya aplikasi *mobile banking* dapat melakukan pelayanan pada transaksi

⁵³ Syofian Hassori dkk, hasil wawancara pada tanggal 24 mei 2020

⁵⁴ Riska nora dkk, hasil wawancara pada tanggal 24 mei 2020

nasabah saat membutuhkan tanpa harus datang kebank BRI Syariah (BSI) tersebut.”⁵⁵

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

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

”Kemudian wawancara kepada nasabah bernama Khrisna Putra, Tomi Hartawan mengatakan bawasanya *mobile banking* sudah memenuhi kebutuhan nasabah seperti transaksi, tabungan haji, pembayaran zakat, info rekening dan lainya akan tetapi tidak sepenuhnya dapat dilakukan di *mobile banking*.”⁵⁶

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan nasabah akan kemudahan layanan transaksi *mobile banking* masih belum baik, dimana nasabah masih melakukan transaksi secara langsung ke ATM (*Automatic Teller Machine*), dikarnakan pengetahuan akan kemudahan pada aplikasi *mobile banking*.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian diketahui bahwasanya persepsi nasabah BRI Syariah adalah nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* BRI

⁵⁵ Gustina, hasil wawancara pada tanggal 25 mei 2020

⁵⁶ Khirsna Putra dkk, hasil wawancara 25 mei 2020

Syariah menyatakan dengan adanya *mobile banking* nasabah dapat melakukan transaksi dimana pun dan kapan pun dan membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan tanpa harus datang ke bank BRI Syariah (BSI) ,akan tetapi masih terdapat layanan yang masih rendah belum sesuai dengan harapan, dimana nasabah berharap dengan adanya produk *mobile banking* nasabah dapat menggunakan fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan, namun pada kenyataannya produk tersebut belum mampu memenuhi kebutuhan seperti membeli kuota XI dimana tidak tersedia diaplikasi *mobile banking* karena hanya meyediakan kuota Telkomsel dan Indosat saja, dan adapun 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 handphone/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.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian pada persepsi nasabah tentang mobile banking fasilitas aplikasi *mobile banking* dalam persepsi nasabah BRI Syariah Bengkulu dapat di simpulkan:

Bagaimana persepsi nasabah mobile banking BRI Syariah (BSI) adalah Persepsi nasabah terhadap layanan *mobile banking* bagi nasabah BRI syariah(BSI) dimana nasabah dapat menggunakan tampilan yang tersedia di layanan aplikasi mobile banking. *Mobile banking* sendiri adalah sebuah layanan yang dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi sesuai keinginan nasabah. Persepsi atau tanggapan nasabah terhadap layanan mobile banking sangat puas karna fitur aplikasi mobile banking dan layanan yang mudah,terdapat beberapa kendala seperti dibutuhkannya smartpone canggih, seringnya eror, dan jaringan yang kurang stabil. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, Dengan pembaruan aplikasi pada mobile banking. Implikasi dari penelitian ini adalah pihak bank berkesinambungan meningkatkan layanan *mobile banking* pada nasabah BRI syariah. Keterbatasan dari penelitian ini adalah jaringan yang kurang stabil di daerah-daerah tertentu dan sewaktu-waktu sering terjadinya ketika nasabah

hendak melakukan transaksi dan dapat dibahas bahwa pengetahuan nasabah akan kemudahan layanan transaksi *mobile banking* masih belum baik, dimana nasabah masih melakukan transaksi secara langsung ke ATM (*Automatic Teller Machine*), dikarenakan pengetahuan akan kemudahan pada aplikasi *mobile banking*.

B. Saran

- 1) Menyampaikan informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya terkait layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh pihak bank BRI Syariah (BSI) disertai dengan layanan *mobile banking* yang cepat, aman, dan terpercaya kepada nasabah.
- 2) Bank Syariah Menjalin 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 bertransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, dkk. “*Pengaruh Presepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah).*” *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya* 26, no. 2 (2015).
- Ascarya, Diana Yumanita. *Bank Syariah: Gambaran Umum PUSAT. pengertian Bank Syariah journal*. Vol. 14, 2010.
- Filanti, Nurdina Nisaa. “*Pengaruh persepsi nasabah bank syariah mandiri (bsm) terhadap kualitas layanan bsm mobile banking dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah bsm di kabupaten sleman.*” Universitas Islam Indonesi, 2019.
- Himawati, Rezza Resita. “*Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Solo).*” *Skripsi*. IAIN salatiga, 2018.
- Iriani, Annisa Fitri. “*Pengaruh Pengetahuan, Presepsi Manfaat,Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah.*” *Journal of Wind Engineering and Industrial Aerodynamics*. IAIN Palopo, 2019.
- Khasanah, Ariana Uswatun. “*Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi Mobile Banking di BRI Sya.*” IAIN Ponorogo, 2019.
- Khusairi, Halil. “*Hukum Perbankan Syariah.*” *Al-Qisthu: Jurnal Kajian Ilmu-ilmu Hukum* 13, no. 1 (2015): 31–50.
- Kusumaningtyas, Rinda Hesti, Elsy Rahajeng. “*Presepsi Nasabah Akan Layanan Atam dan E Banking Dengan Metode Atm.*” *Proceedings of the American Mathematical Society* 130, no. 11 (2017)

- Mansurb, Subaidaa, dan Ridan Muhtadic. *“Strategi keandalan pelayanan pada pt. bprs sarana prima mandiri”* 1, no. 2 (2020)
- Margono, Sughiyono. *Metologi penelitian pendidikan*. Jakarta, 2004.
- Marliza. *“Aplikasi dan keunggulan E-Banking pada Pt. Bank Syariah MANDIRI KCP Aceh Darussalam.”* Universitas Islam Negeri AR-RANIRY, 2017.
- Mirawati. *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt . Brisyariah Kcp Pringsewu.”* Lampung, 2017.
- Muhith, Abdul. *“Sejarah Perbankan Syariah.”* *Jurnal Kajian Keislaman dan Pendidikan* 01 (2012)
- Nurdin, Indah Musyawah, dkk. *“Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu).”* *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2020)
- Nurbaiti, Tri. *“Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muammalat KCPZA Pagar Alam).”* *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. IAIN Metro, 2020.
- Nora, Riska. *“Pengaruh Faktor Sosial Dan Budaya Terhadap Minat Menabung Di BMT Al Muawana.”* Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2017.
- Pratama, Adi, dkk. *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking.”* *The Mathematical Gazette* 22 (2019)
- Purwati, Nisa Ayu. *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah.”* Banda Aceh, 2018.
- Rahayu, Imam Sugih. *“Minat Nasabah Menggunakan Mobile*

Banking Dengan Menggunakan Kerangka Teknologi Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta).” JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia) 5, No. 2 (2016)

Rani, Dian Mustika. *“Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Pada Penggunaan Aplikasi Mobile.” Iqra’: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi, no. 0 (2020)*

Shandy Utama, Andrew. *“Sejarah dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia.” Jurnal Wawasan Yuridika 2, no. 2 (2018)*

Suganda, Lilis. *“Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Relegusitas Nasabah Dan reputasi Bank Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank.” New England Journal of Medicine. UIN raden fatah palembang, 2018.*

Wilardjo, Setia Budhi. *“Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syari’ah Di Indonesia” 2, no. 1 (2005)*

Yuditira, Imandiar. *“Saat Pandemi, BRI Syariah Catat 78,6% Transaksi dari Mobile Banking.” detik Financi.*

L

A

M

P

I

R

A

N



***Bima Journal – Bussiness Management and
Accounting***



Available online at :

<http://journal.pdmbengkulu.org/index.php/bima>

DOI: <https://doi.org/10.37638/bima.2.1.67-70>

**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: Deniwidyasanti2019@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>

**ARTICLE
HISTORY**

Received [xx
Month xxxx]

Revised [xx
Month xxxx]

Accepted [xx
Month xxxx]

KEYWORDS

Service, iMobile
iBanking

ABSTRAK

Ada tiga persoalan yang dikaji dalam tugas akhir ini, yaitu (1) mengetahui layanan yang tersedia di imobile ibanking, (2) persepsi nasabah mengenai aplikasi *imobile ibanking*, (3) kendala dalam pengoperasian layanan *imobile ibanking*. 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 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 *imobile ibanking* sehingga mampu menikmati fitur-fitur layanan aplikasi *imobile ibanking* dalam keadaan dan kondisi apapun. Kemudahan bagi nasabah BRI Syariah dengan aplikasi *imobile ibanking* 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 *imobile ibanking* ibagi inasabah iBRI isyariah iBengkulu, dapat idi *idownload* idi iaplikasi iplay istore isehingga inasabah idapat imenggunakan ifitur-fitur yang itersedia idi ilayanan iaplikasi *imobile ibanking* Persepsi iatau itanggapan inasabah iterdhadap ilayanan *imobile ibanking* isangat ipuas ikarna ifitur iaplikasi *imobile ibanking*, dan ilayanan yang imudah. Dengan imengatasi ijaringan yang ikurang istabil inasabah imemiliki ioperator ijaringan yang ikuat, idengan ipembaruan iaplikasi ipada *imobile ibanking*.

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 inetwork i will be given to users of the immobile

ibanking application so that they are able to enjoy the features of the imobile ibanking application service in any circumstances. which is made easy for iBRI iSyariah customers to share with the imobile banking application, which is in the form of various interesting features that can be utilized by iBRI iSyariah customers. This can increase the number of ibank iBRI iSyariah customers.

From the results of this study, it can be concluded that the imobile ibanking service for customers of iBRI isyariah iBengkulu, can download the download ID of the iplay application store isstore so that customers can use the features that are available i service imobile ibanking application Perception or it is very responsive to customer service ibanking, and iyang easy services. By overcoming the less unstable inetwork, the customer has a strong i-network operator, by updating the application on imobile banking.

PENDAHULUAN

Sebagaimana iyang idiamanatkan ioleh iPancasila idan iUndang-Undang iDasar iNegara iRepublik iIndonesia iTahun i1945, itujuan ipembangunan inasional iadalah iterciptanya imasyarakat iadil idan imakmur iberdasarkan idemokrasi iekonomi idengan imengembangkan isistem iekonomi i yang iberkeadilan. iUntuk imenjamin iberlangsungnya idemokrasi iekonomi, imaka isegala ipotensi, iinisiatif, idan idaya ikreasi irakyat iwajib idimobilisasikan idan idikembangkan isepenuhnya idalam ibatas-batas iyang itidak imerugikan

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 menyasrakan, menyalurkan, 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 syariat 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 ke dalam 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 *iMobile Banking* menjadi suatu hal yang inescapable ada di perbankan. *iMobile 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 dan berada di pusat keramaian menjadikan salah satu alternatif para konsumen yang berada di sekitar lokasi melakukan pembukaan rekening tabungan maupun pengaktifan aplikasi *iMobile Banking*. Salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh BRI Syariah guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi yaitu aplikasi *iMobile Banking* yang biasa disebut BRIS Online

ialah layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat mobile banking seperti telepon seluler / handphone menggunakan media jaringan internet pada handphone yang dikombinasikan dengan media *Short Message Service* (SMS) secara aman dan mudah. (Nurhastuti, 2019).

Mobile Banking adalah layanan yang diberikan untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefisienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler. (Fay, 1967) Selain itu, layanan *Mobile Banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi 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*

imaka i program iyang i dilakukan ioleh ipihak i bank i yaitu imemasarkan i produk itersebut. iPada idasarkan ilayanan i jasa i *Mobile Banking* i idealnya itidak iterlepas i dari i adanya ijaringan i internet, imengingat i aplikasi i *Mobile Banking* i itu isendiri imerupakan i aplikasi ionline. i Aplikasi ini idapat idiakses idengan imudah ioleh inasabah ipada *iPlaystore*, *iBlackberry iWorld*, idan *iAppstore*. i Sehingga, ipengguna ismartphone idapat imengakses idan imengunduh i aplikasi i *Mobile Banking* ini idengan imudah idan icepat. i

Di imasa ipandemi i COVID-19, i BRI i Syariah imencatitkan ipeningkatan itransaksi imelalui i aplikasi i *mobile BRIS iOnline*. iTercatat, i ada i 11,5 ijuta itransaksi idigital i *BRIS iOnline*, i atau i 78,6% idari i keseluruhan itransaksi i BRI i Syariah ihingga i akhir i Mei i 2020, idiikuti itransaksi imelalui i ATM isebesar i 15,81%, idan isisanya imelalui iteller iserta *iinternet i banking*. i Jumlah itransaksi imelalui i *BRIS iOnline* iterantau imeningkat isekitar i 36% idibandingkan isebelum ikondisi ipandemi i COVID-19. i Jenis itransaksi iyang ipaling ibanyak idilakukan, iyaitu itransfer idan i isi uang i elektronik. i (Imandiar, i 2020)

Menurut i Aditya i Wardhana i Kualitas ilayanan imerupakan ikunci idari i ukuran i kepuasan inasabah. Jika i kinerja igagal imemenuhi i ekspektasi ipelanggan, maka ipelangan akan itidak ipuas. Jika i kinerja isesuai idengan i ekspektasi ipelanggan, maka ipelanggan i akan ipuas. Jika i kinerja imelebihi i ekspektasi ipelanggan, maka ipelanggan i akan isangat ipuas idan isenang.

Penulis imelakukan ipenelitian iterdahulu iyang ibersangkutan idengan i judul ipenelitian iyang isebelumnya idilakukan ioleh i Aditya i Wardha i berjudul i “Pengaruh i Kualitas i Layanan i *Mobile Banking* i (M-Banking) i Terhadap i Kepuasan i Nasabah” imengatakan ibahwa i strategi imembangun ikualitas ipelayanan iperbankan i untuk imenciptakan i kepuasan inasabah.

Dalam konteks ini, masalah yang mungkin timbul adalah untuk mengetahui layanan yang tersedia di *mobile banking*, persepsi nasabah mengenai aplikasi *mobile banking*, dan kendala dalam pengoperasian 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

isebagai arahan iuntuk imencapai itujuan itertentu isebagai iberikut:

1. Jangan imembuat imerasa ikecewa iterhadap ipelayanan iyang itelah idi iberikan ikepada ikonsumen.
2. Serta iapa iyang idi iperlukan iatau iapa iyang idibutuhkan inasabah iitu iharus ibisa imelayaninya imeski iitu ibukan iurusan ibank.
3. Dan iharus imemperhatikan inasabah imelalui iVia iSMS, itelepon iseluler, ibahkan iberkunjung ikerumahnya inasabah.
4. Dan ijuga iharus imenanjung inasabah sekiranya pujian itersebut itidak iberlebihan. i

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 perbankan tanpa batasan 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 *imobile ibanking* 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 dijanjikan.
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. Empati (*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 (*costumer*) 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

ialah i“Pihak yang menggunakan jasa bank” iNasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan 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 menangani serta dalam memecahkan masalah-masalah yang telah dihadapi atau pun yang akan dihadapi 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. iJenis-jenis iTransaksi:

1. Tranfer idana
2. Informasi isaldo, imutasi irekening idan iinformasi inilai itukar.
3. Pembayaran itagihan i(misal: ikartu ikredit, itelepon, iponsel, ilistrik).
4. Pembelian i(misal: iisi iulang ipulsa itelepon, itiket ipesawat,saham).

iPersepsi ikemudahan ipenggunaan i(perceived iEase iof iUse) idalam imelakukan itransaksi imerupakan itingkat idimana iseseorang ipercaya ibahawa iteknologi imudah iuntuk idipahami. iPersepsi ikemudahan ipenggunaan ididefinisikan isebagai itingkat idimana iseseorang ipercaya ibahwa imeggunakan isistem itertentu iakan ibebas idari iusaha. iSistem iyang imudah idigunakan iakan imeningkatkan iniat iuntuk imenggunakan isebagai ikebalikan idari isuatu isistem iyang ilebih imudah idigunakan.

Beberapa iindikator idiatas i idapat idijadikan iacuan idalam iwawancara idalam ipenelitian. iKonteks ipresepsi ikemudahan imenggunakan ilayanan *imobile ibanking* iberarti inasabah idapat ibertransaksi imenggunakan *imobile ibanking* imudah iuntuk idipahami. iDengan idemikian, ibila ilayanan *imobile ibanking* idipersepsikan imudah iuntuk idigunakan imaka iakan imendorong iniat ipara inasabah iuntuk imenggunakan ilayanan *imobile ibanking*.

Bahwa ilayanan *imobile ibanking* isangat ibermanfaat idan imemudahkan inasabah idalam imelakukan itransaksi iperbankan itanpa iharus idatang ike ibank iyang ibersangkutan. iLayanan iyang idapat idiakses imelalui *imobile ibanking* idiantaranya iyaitu inasabah idapat imelakukan itransfer isesama ibank

iataupun ibank ilain, icek isaldo, iinformasi ikurs, ipembelian ionline i(voucher ipulsa, ivoucher itoken ilistrik), ipembayaran ionline i i(ilistrik, itelepon, iPDAM, ie-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) iSifat ipenelitian iini iadalah ipenelitian ilapangan iyang ibersifat iDeskriptif iKualitatif. iMenurut iHusein iUmar iDeskriptif iadalah i“Mengambarkan isifat isesuatu iyang iberlangsung ipada isaat ipenelitian idilakukan idan imeriksa isebab-sebab i gejala itertentu. iPenelitian ideskriptif ipada i umum inyadilakukan idengan itujuan iyaitu iuntuk imembuat ipencandraan isecara isistematis, ifactual, idan iakurat imengenai ifakta-fakta idan isifat-sifat idaerah itertentu. iSedangkan ipenelitian ikualitatif iadalah ipenelitian iyang ibermaksud iuntuk imemahami ifenomena itentang iapayang idialami ioleh isubyek ipenelitian, imisalnya iprilaku, imotifasi itindakan idan ilain-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 mengungkapkan irahasia tertentu, dilakukan dengan menghimpun data dalam keadaan seujurnya, mempergunakan cara bekerja yang sistematis, terarah dan dapat dipertanggung jawabkan, sehingga tidak kehilangan sifat ilmiahnya atau serangkaian kegiatan atau proses manajemen data atau informasi yang bersifat seujurnya, mengenai suatu masalah dalam kondisi aspek atau bidang kehidupan tertentu pada objeknya sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder (Kasiram, 2010). Sumber data tersebut, kemudian penulis klasifikasikan pada:

2. Sumber data primer yaitu data yang dihimpun secara langsung dari sumber data pertama. (Suharsimi, 2002) Sumber primer yaitu sumber data primer yang diperoleh 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.
3. Sumber data sekunder ialah data yang diperoleh suatu organisasi atau perusahaan yang berasal dari pihak lain yang telah mengumpulkan dan mengelolanya. Sumber data

sekunder berupa data pendukung yang berhubungan dengan objek penelitian seperti sejarah singkat berdirinya Bank BRI Syariah Bengkulu dan produk-produk yang 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 iPengumpulan iData iPenulis imengumpulkan idata-data iinterview i(wawancara) idan idokemntasi.

1. Wawancara

Salah isatu imetode ipengumpulan idata iyang idilakukan idengan icara iwawancara iyaitu isuatu ikegiatan iyang idi ilakukan iuntuk imendapatkan iinformasi isecara ilangsung idengan imengungkapkan ipengumpulan iinformasi idengan icara imengajukan isejumlah ipertanyaan isecara ilisan iuntuk idisecara ilisan ipula. iDalam ipenulisan itugas iakhir iini ipenulisan imenggunakan iinterview ibebas, iterpimpin, iinterview idilakukan ikepada inasabah iBank iBRI iSyariah iBengkulu.

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 *iMobile iBanking* yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah sangat berkaitan erat terhadap kualitas layanan jasa *imobile ibanking*. *iMobile ibanking* sendiri adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada di *ihandphone*. Aplikasi *imobile ibanking* dapat diunduh di *iapp-store* yang disediakan pada *ismartphone* yang digunakan nasabah.

Layanan jasa *imobile ibanking* 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), tabung Haji Indonesia tidak 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 diperkuat lagi dengan pernyataan salah satu nasabah dari BRI Syariah yang mengatakan bahwa tampilan *imobile ibanking* BRI Syariah Bengkulu sangat menarik dan bagus tampilan aplikasinya dibandingkan tampilan aplikasi BRI sebelumnya, adapun cara pengoperasinya *imobile ibanking* pada *ihandpone/telepon* sama dengan BRI sebelumnya baik dan bisa dimengerti. Transaksi cek saldo mudah dan biaya administrasi murah membuat nasabah puas atas layanan aplikasi *imobile ibanking*.

Aplikasi *imobile ibanking* memiliki beberapa fitur yang mampu memberikan kemudahan bagi pengguna aplikasi

iseperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu, ini adalah penggunaan 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 ini. Jaringan pengguna aplikasi *mobile banking* sangat berpengaruh terhadap bertransaksi, apabila jaringan ini adalah pengguna aplikasi *mobile banking* stabil maka ini adalah mampu melakukan transaksi dalam kondisi dan keadaan apapun.

Pihak bank BRI Syariah memberikan pengetahuan kepada ini 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 ini adalah BRI Syariah dengan aplikasi *mobile banking* yang berupa berbagai fitur yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna ini adalah BRI Syariah, selain itu tampilan yang menarik membuat ini tidak bosan akan fitur-fitur yang tersedia. Hal tersebut dapat meningkatkan jumlah ini adalah bank BRI Syariah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai penggunaan fasilitas *mobile banking* dalam strategi layanan jasa *mobile banking* pada ini adalah 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 iplay istore isehingga inasabah idapat imenggunakan ifitur-fitur iyang itersedia idi ilayanan iaplikasi *imobile ibanking* Persepsi iatau itanggapan inasabah iterhadap ilayanan *imobile ibanking* isangat ipuas ikarna ifitur iaplikasi *imobile ibanking*, dan ilayanan iyang imudah. Dengan imengatasi ijaringan iyang ikurang istabil inasabah imemiliki ioperator ijaringan iyang ikuat, idengan ipembaruan iaplikasi ipada *imobile ibanking*. Implikasi idari ipenelitian iini iadalah ipihak ibank iberkesinambungan imeningkatkan ilayanan *imobile ibanking* ipada inasabah iBRI isyariah. iKeterbatasan idari ipenelitian iini iadalah ijaringan iyang ikurang istabil idi idaerah-daerah itertentu.

Saran

Menyampaikan iinformasi iyang i ijelas, iakurat, idam iterpercaya iterkait ilayanan *imobile ibanking* iyang iditawarkan ioleh ipihak ibank idisertai idengan ilayanan *imobile ibanking* iyang icepat, iaman, idan iterpercaya ikepada inasabah. Menjalin ihubungan iyang ierat idengan ipelanggan i(customer irelationship)dalam ibentuk imemberikan : Informasi iketersediaan iberbagai ifasilitas imobile ibanking i(mobile ibanking ifacilities) Informasi inomor ikontak ikeluhan i/ *icomplain* inasabah i(call icenter) Informasi iadanya iproduk itabungan idan ilayanan ibaru i(new iproducts iand iservices) Informasi ifasilitas *iupdate* isaldo iterkini ipertransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Fay, iD. iL. i(1967). iDampak iLayanan iJasa iMobile iBanking iTerhadap iPeningkatan iJumlah iNasabah(Studi iKasus iBank iMuammalat iKCPZA iPagar iAlam). iIn iAngewandte iChemie iInternational iEdition, i6(11), i951–952.
- Imandiar, iY. i(2020). iSaat iPandemi, iBRI iSyariah iCatat i78,6% iTransaksi idari iMobile iBanking. idetik iFinanci. <https://finance.detik.com/moneter/d-5037558/saat-pandemi-bri-syariah-catat-786-transaksi-dari-mobile-banking#main>
- Kasiram, iMoh. i(2010). i*Metode iPenelitian iKualitatif-Kualitatif*. iMalang: iMaliki iPress
- 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, iRambat. (2001). i*Manajemen iPemasaran iJasa i*. iJakarta: iSalemba iEmpat
- Margono, S. (2004). *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marliza, i(2017). iAplikasi iDan iKeunggulan iE-Banking iPada iPT. iBank iSyariah iMandiri iKCP iAceh iDarussalam
- 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 Ofset
- 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

DN : 0017058403

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

yang ini menerangkan bahwa artikel dengan judul "Strategi Layanan Jasa Mobile Banking pada Nasabah Bri Syariah (Bsi) Bengkulu" yang merupakan tulisan Nurrahma Putri, Deni Idya 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.



Bengkulu, 16 Agustus 2021
Ketua Dewan Editor,

Eko Sumartono, S.P., M.Sc



FORM 2 PENGAJUAN 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 Akh

Miti Yarmunida, M.Ag

B. Ketua Jurusan

Judul yang disetujui:

.....

Penunjukkan Dosen Pembimbing:

.....

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen

Dr. Desi Isnaini, M.A

Bengkulu, 29 Desember 2020
Ketua Tim

Iwan Saputra
NIM: 1711140102



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

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
Institut 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
ada di bawah ini :

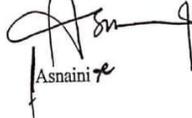
1. N A M A : Iwan Saputra
NIM : 1711140102
Program Studi : Perbankan Syariah
2. N A M A : Deni Widya Santi
NIM : 1711140130
Program Studi : Perbankan Syariah
3. N A M A : Nurrahma Putri
NIM : 1711140110
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : **Strategi Layanan Jasa Mobile Banking Pada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

Dosen,
Wakil Rektor I
Orang-orang yang bersangkutan;
Mahasiswa yang bersangkutan;
dsb.



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

Jamat. Ibn. Rader. Latah. Paga. Dewa. Laga. (1711140130). S1176. EAKK. (1711140130). Bengkulu

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama NIM Prodi 1. Dem Widyia 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 Phycology 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 pemasalannya	



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

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
Institut 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
ada 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

Dosen,
Wakil Rektor I
Orang-orang yang bersangkutan;
Mahasiswa yang bersangkutan;
dsb.

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 Adisandy, 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.iainbengkulu.ac.id

: 0894/In.11/F.IV/PP.00.9/06/2021

22 Juni 2021

: Satu Berkas Proposal Skripsi
: Mohon Izin Penelitian

Yth. Kepala KESBANGPOL Kota Bengkulu
Bengkulu

Yang Hormat,

Perhubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2020/2021, 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)

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I


Nurul Hak

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 (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan: Jln. Rader, Lingsi, Pagar Dewa, Lingsi, 39276, 39177, BKK, 39177, Bengkulu

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama NIM Prodi: 1. Dem Widyia 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 Phycology 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 pemasalannya	



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

Jalan. Jln. Rader Barat, Peka. Desa, Telp. (0736) 776 31 7, Faks. (0736) 33 1 1 Bengkulu

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama NIM/Prodi 1. Dcm Widsa Santi (1711140130) Perbankan Syariah
2. Iwan Saputra (1711140102) Perbankan Syariah
3. Nuradma 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	Mengantarkan atau pembaharuan judul yang telah dibuat dengan judul baru strategi layanan jasa mobile banking BRI Syariah	f
2	25-01-2021	Abstrak	Sesuaikan dengan template 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	Memperbarui 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 penambahkan 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) 81276-81171 Faks. (0736) 81171 Bengkulu

			menggunakan mobile banking	
6	19-03-2021	Referensi	Sesuai dengan templet dan diurutkan sesuai dengan penelitian penulisan daftar pustaka dan diurutkan	f
7	24-04-2021	Artikel	ACC Jurnal	f

Bengkulu, Juni 2021

Pembimbing II

Andi Harpepen, M.Kom
NIDN. 2014128401

Dipinda dengan CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Paderi Fatmahan-Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0738) 51770-51771-51772-50870 Faksimili (0738) 51771-51772
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
Nomor: 0102/SKBP-FEB108/2021

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

Nama : Iwan Saputra
NIM : 1711140102
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 BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Tlp. (0736) 5117-51172-53876

HALAMAN PERSETUJUAN

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

1. Nama/NIM/Prodi : Iwan Saputra/1711140102/ Perbankan Syariah
2. Penulis ke : 1/ 2/ 3 (lingkari)
3. Nama Jurnal : BIMA Journal
4. Status Jurnal : Terakreditasi/Belum Terakreditasi (coret yang tidak perlu)
5. Peringkat Jurnal : P- ISSN : 2721-2971
E-ISSN: 2721-267X

Dapat disetujui untuk diajukan dalam kegiatan persentasi artikel jurnal sebagai tugas akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

Bengkulu, 02 Agustus 2021 M
23 Zulhijah 1442

Pembimbing I

Dr. Miti Yarmunida, M.Ag
NIP. 197705052007102002

Pembimbing II

Andi Harpepen, M.Kom
NIDN. 2014128401



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Hakeem Falaqiyah Dosen Kota Bengkulu 30211
Telp/psn (0736) 51270 51171 51172 534791 faks/psn (0736) 51171 51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa : Amir Saiful
NIM : 12140104
Judul Skripsi :

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		<p>pelel nifan - Dura take - Wawancara</p>	<p>pelel</p>

Bengkulu,
Penguji III


Amrullah Gunardi, Ph.D.
NIP

Tabel Hasil Wawancara

1.	Silvi Wulandari	bahwa tampilan <i>mobile banking</i> pada handpone/telepon baik dan layanan jasa <i>mobile banking</i> 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 (BSI) merasa puas menggunakan layanan ini. karena nasabah dapat terbantu untuk melakukan berbagai transaksi pada aplikasi <i>mobile banking</i>
2.	Andika Sepriyadi	Meyatakan pernyataan salah satu nasabah dari BRI Syariah (BSI) yang mengatakan bahwaitampilan <i>mobile banking</i> BRI Syariah Bengkulu sangat menarik dan bagus tampilan aplikasinya

		<p>dibandingkan tampilan aplikasi BRI sebelumnya, namun pada layanan <i>mobile banking</i> masih belum lengkap dimana saya berharap dengan adanya produk <i>mobile banking</i> saya harap dapat membantu dan memudahkan saya dalam melakukan segala transaksi <i>finansial</i> maupun no <i>finansial</i>, namun pada kenyataannya produk tersebut belum mampu memenuhi kebutuhan saya seperti ketika saya ingin membeli kuota data XL tidak tersedia karena pada layanan <i>mobile banking</i> hanya ada kuota data terlkonsel dan indosat saja</p>
6.	Syofian Hassori,Gita Lavenia	<p>mengatakan bahwa layanan <i>mobile banking</i> masih rendah karena <i>mobile banking</i> ketika diakses sering eror, contohnya apabila melakukan transfer terlalu malam biasanya muncul layanan tidak tersedia. Namun, meskipun layanan <i>mobile banking</i> yang diterimanya lebih rendah dari harapannya, ia</p>

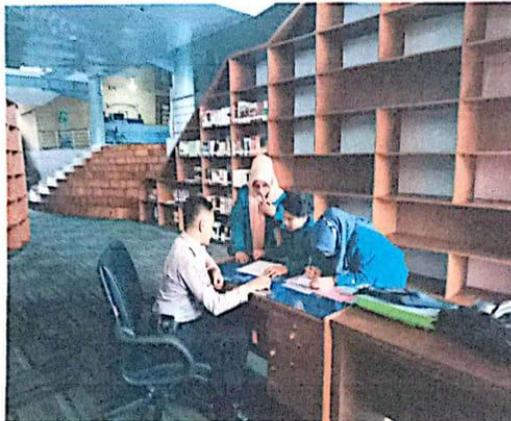
		mengaku tetap merasa puas dan menggunakannya kembali karena dengan adanya layanan <i>mobile banking</i> ia tidak perlu pergi ke bank untuk melakukan berbagai transaksi bahkan gratis biaya administrasi atas pengguna <i>mobile banking</i> tersebut.
3.	Riska nora, Tri Afeni	menyatakan bawasanya setiap nasabah dapat melihat di riwayat transaksi terdapat keterangan berhasil atau tidaknya transaksi tersebut.
4.	Gustina, Vivilian Utari	mengatakan bawasanya aplikasi <i>mobile banking</i> dapat melakukan pelayanan pada transaksi nasabah saat membutuhkan tanpa harus datang kebank BRI Syariah (BSI) tersebut
5.	Khrisna Putra, Tomi Hartawan	Tomi Hartawan mengatakan bawasanya <i>mobile banking</i> sudah memenuhi kebutuhan nasabah seperti transaksi, tabungan haji, pembayaran zakat, info rekening

		dan lainya akan tetapi tidak sepenuhnya dapat dilakukan di <i>mobile banking</i> .
--	--	--

DOKUMENTASI

Gambar.1

Wawancara dengan nasabah (Khrisna Putra)



Gambar 2

Wawancara dengan nasabah (Silvi Wulandari)



Gambar 3
Wawancara Dengan Nasabah (Gustiana)



Gambar 4
Wawancara Dengan Nasabah (Sofyan Hassori)

