

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *BSI MOBILE***  
**(STUDI KASUS DI BSI KCP AJIBARANG)**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**  
**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh:**

**KHUSNUL WULANDARI**

**NIM. 1717202076**

**JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. KH .SAIFUDDIN ZUHRI**  
**PURWOKERTO**

**2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khusnul Wulandari

NIM : 1717202076

Jenjang : S-1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

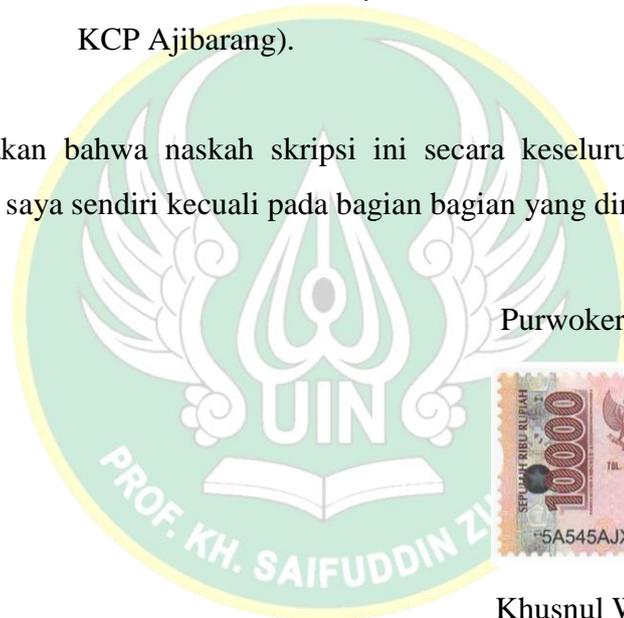
Jurusan : Perbankan Syariah

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan *Bsi Mobile* (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang).

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri kecuali pada bagian bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 17 Maret 2022



Khusnul Wulandari

NIM: 1717202076

## PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

#### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *BSI MOBILE* (STUDI KASUS DI BSI KCP AJIBARANG)

Yang disusun oleh Saudara **Khusnul Wulandari NIM 1717202076** Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa** tanggal **19 April 2022** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

  
Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I.  
NIP. 19851112 200912 2 007

Sekretaris Sidang/Penguji

  
Shofiyulloh, M.H.I.  
NIP. 19870703 201903 1 004

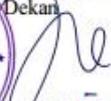
Pembimbing/Penguji

  
Iin Solikhin, M.Ag.  
NIP. 19720805 200112 1 002

Purwokerto, 17 Mei 2022

Mengetahui/Mengesahkan  
Dekan



  
Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.  
NIP. 19730921 200212 1 004

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof KH Saifuddin Zuhri

Di

Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan. Dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Khusnul Wulandari NIM 1717202076 yang berjudul:

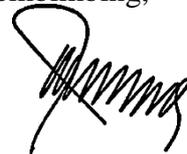
**Analisis Kualitas Pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus di *BSI KCP Ajibarang*)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof KH Saifuddin Zuhri untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ekonomi Syariah (S.E).

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Purwokerto, 17 Februari 2022

Pembimbing,



Iin Solikhin, M .Ag

NIP. 19720805 200112 1 002

## **MOTTO**

“Teruslah berjuang, banggalah dengan pencapaian yang telah kamu dapatkan”



# **BSI MOBILE SERVICE QUALITY ANALYSIS**

## **CASE STUDY AT BSI AJIBARANG**

**Khusnul Wulandari**

NIM. 1717202076

E-mail: [DariW479@gmail.com](mailto:DariW479@gmail.com)

Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Economics and Business

Saifuddin Zuhri State Islamic University

### **ABSTRACT**

According to the theory, service quality is in the form of an assessment, on the level of service that the company provides. Quality can mean being attuned to products, services, people, processes, and the environment that must complement and exceed expectations. The purpose of this study was to determine how to analyze the quality of Mobile Banking services. Interested in trying to do research and analyze further about the quality of Mobile Banking services, in this study want to examine whether this BSI Mobile service has reached the level of success and achieved the goals that have been set. The approach used is a qualitative approach. The type of research used in this research is field research (Field Research) which is descriptive qualitative, data collected through interviews, observation, and documentation. The data analysis technique in this study used SWOT analysis.

The results of the analysis of the SWOT diagram and the figures on both the X and Y axes = 2.20 and 2.02 are positive. This strategy shows a situation that can be profitable. The quality of service provided to customers on mobile banking services is already good. Mobile Banking itself is a service provided by banks to perform various transactions. Mobile banking which has several features and an attractive appearance is able to provide convenience for users of mobile banking services. For features and features from the bank, it has been maximized, such as the form of service quality in the form of physical facilities has been fulfilled.

**Keywords:** Service Quality, Mobile Banking

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *BSI MOBILE***

## **(STUDI KASUS DI BSI KCP AJIBARANG)**

**Khusnul Wulandari**

NIM. 1717202076

Email: [DariW479@gmail.com](mailto:DariW479@gmail.com)

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri

### **ABSTRAK**

Menurut teori, Kualitas pelayanan berupa penilaian, pada tingkat layanan yang perusahaan berikan. Kualitas bisa berarti menjadi selaras dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang harus melengkapi serta melampaui harapan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana analisis kualitas pelayanan Mobile Banking. Tertarik untuk mencoba melakukan penelitian dan menganalisis lebih jauh tentang kualitas pelayanan Mobile Banking, dalam penelitian ini ingin meneliti apakah pelayanan BSI Mobile ini sudah mencapai tingkat keberhasilan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (Field Research) yang bersifat deskriptif kualitatif, Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis SWOT.

Hasil analisis dari diagram SWOT dan diperoleh angka pada kedua sumbu X dan Y = 2.20 dan 2.02 yang bernilai positif. Strategi ini menunjukkan situasi yang dapat menguntungkan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pada layanan mobile banking sudah bagus. Mobile Banking sendiri adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi. Mobile banking yang memiliki beberapa fitur dan tampilan yang menarik mampu memberikan kemudahan bagi pengguna layanan mobile banking. Untuk fitur dan dari bank pun sudah maksimal seperti bentuk kualitas layanan berupa fasilitas fisik sudah terpenuhi.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *Mobile Banking*

## PEDOMAN TRANSLITERASI (ARAB LATIN)

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	t	Te
ث	sa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ث	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	D'ad	D'	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	.... '....	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'El
م	Mim	M	'Em
ن	Nun	N	'En
و	Waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti bahasa Indonesia, terdiri dari vokal pendek, vokal rangkap dan vokal panjang.

### a. Vokal Pendek

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat yang transliterasinya dapat diuraikan sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
/	<i>Fathah</i>	Fathah	A
◌َ	<i>Kasrah</i>	Kasrah	I
◌ُ	<i>Damah</i>	Damah	U

### b. Vokal Rangkap.

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Nama	Huruf Latin	Nama	Contoh	Ditulis
<i>Fathah danya'</i>	Ai	a dan i	الْبَيْع	<i>Bay'a</i>
<i>Fathah dan Wawu</i>	Au	a dan u	رِبَا	<i>Riba</i>

### c. Vokal Panjang.

Maddah atau vokal panjang yang lambing nya berupa harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

<i>Fathah + alif</i> ditulis ā	Contoh تجارة ditulis <i>tijarah</i>
<i>Fathah + ya'</i> ditulis ā	Contoh تَنَسَّى ditulis <i>tansā</i>

Kasrah + ya' mati ditulis $\bar{a}$	Contoh الْمُشْرِكِينَ ditulis <i>al-musyrikina</i>
dammah + wawu mati ditulis $\bar{u}$	Contoh يُظْهِرُ ditulis <i>yuzahiru</i>

### 3. Ta' Marbūṭah

a. Bila dimatikan, ditulis h:

الآبِهَة	Ditulis <i>al-ibahah</i>
مَعَامِلَة	Ditulis <i>mu'amalah</i>

b. Bila dihidupkan karena berangkat dengan kata lain, ditulis t:

نِعْمَة اللّٰه	Ditulis <i>ni'matullāh</i>
----------------	----------------------------

c. Bila *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ditransliterasikan dengan *h* (h).

المصْلَحَة	Ditulis <i>Al-Maslahah</i>
------------	----------------------------

### 4. Syaddah (Tasydīd)

Untuk konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

انّ اللّٰه	Ditulis <i>inallaha</i>
الذّٰين	Ditulis <i>al-lazina</i>

### 5. Kata Sandang Alif + Lām

a. Bila diikuti huruf *Qamariyah*

الْمُتَّقِيْنَ	Ditulis <i>al-muttaqina</i>
الْمُشْرِكِيْنَ	Ditulis <i>al-musyrikina</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*

الصلح	Ditulis <i>as-sulhu</i>
-------	-------------------------



## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan segala rasa puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran serta kemudahan kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya, ayahanda dan ibunda. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap ini. Terimakasih juga kepada pembimbing penulis yang telah membimbing penulis dalam proses menyusun skripsi, serta semua pihak yang telah membantu demi kelancaran proses menyusun skripsi.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dalam bentuk skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan *Bsi Mobile* (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang). Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, yang selalu kita nantikan Syafaatnya di *Yaummul akhir* nanti.

Dengan terselesaikan skripsi ini, pastinya tidak terlepas dari do'a dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung dan tidak langsung. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih atas seluruh bantuan yang diberikan, bimbingan serta saran dari semua pihak. Penulis sampaikan terima kasih mendalam kepada:

1. Bapak Dr. Moh. Roqib, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri Prof. KH. Syaifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Bapak Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. KH. Syaifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Ibu Hastin Tri Utami, S.E.,M.Si. Ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Iin Solikhin, M.Ag., selaku dosen pembimbing skripsi, peneliti mengucapkan terimakasih telah meluangkan waktu dengan sabar, tulus dan ikhlas untuk memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan saran selama penyusunan skripsi.
5. Seluruh Dosen Universitas Islam Negeri Prof. KH. Syaifuddin Zuhri Purwokerto yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Dosen serta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. KH. Syaifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Orang tua penulis, Bapak Akhmad Muhdhir dan Ibu Sulastri merupakan orang yang selalu menyemangati serta memberikan dukungan kepada penulis untuk

selalu bersemangat serta memberikan kasih sayang dan do'a. Semoga selalu diberi kesehatan dan panjang umur serta keberkahan dari Allah SWT.

8. Saudara saudara penulis yang senantiasa menyemangati, penulis mengucapkan banyak terima kasih.
9. Achmad Kholdun Jinan Seftian, yang tak henti hentinya memberikan dukungan dan semangat sehingga terselesaikan skripsi ini.
10. Sahabat penulis, Nurul Pangesti, Dewi Ernawati, yang dari awal selalu memberikan penulis semangat serta masukan, terima kasih banyak atas kebaikan kalian.
11. Teman teman KKN-DR Sudimara yang selalu memberikan dukungan.
12. Teman teman PSY B angkatan 2017 terima kasih atas kebersamaan kalian tidak pernah penulis lupakan.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu untuk menyusun skripsi ini terima kasih.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini belum sempurna, untuk itu, dibutuhkan kritik yang bersifat membangun. Mudah mudahan skripsi ini bermanfaat untuk penulis serta penelitian selanjutnya. Aamiin

Purwokerto, 17 Maret 2022

Yang Menyatakan,



Khusnul Wulandari

Nim. 1717202076

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRASNLITERASI (ARAB-LATIN) .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Sistematika Pembnahasan.....	6
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Pelayanan.....	7
1. Definisi Kualitas .....	7
2. Definisi Pelayanan .....	7
3. Definisi Kualitas Pelayanan.....	8
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
5. Fungsi Kualitas Pelayanan.....	11
6. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	11
7. Kualitas Pelayanan Dalam Konsep Syariah.....	12
B. Mobile Banking .....	13
1. Definis Mobile Banking.....	13
2. Sejarah Mobile Banking .....	14

	3. Dimensi Mobile Banking.....	16
	4. Manfaat Mobile Banking.....	16
	5. Dampak Penggunaan Mobile Banking.....	17
	6. Mobile Banking BSI.....	17
	C. Kajian Pustaka.....	19
	D. Landasan Teologis.....	27
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis Penelitian.....	28
	B. Pendekatan Penelitian.....	28
	C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
	D. Subjek dan Objek Penelitian.....	29
	E. Sumber Data.....	29
	F. Metode Pengumpulan Data.....	30
	G. Teknik Analisis Data.....	30
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
	1. Sejarah Berdirinya BSI.....	33
	2. Visi dan Misi BSI.....	34
	3. Produk-produk BSI KCP Ajibarang.....	35
	4. Struktur Organisasi BSI KCP Ajibarang.....	40
	5. Tugas dan Fungsi Struktur Organisasi di BSI KCP Ajibarang.....	41
	B. Pembahasan.....	43
	1. Kualitas Pelayanan.....	43
	2. Analisis Kualitas Pelayanan <i>Bsi Mobile</i> Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang.....	59
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
	A. Kesimpulan.....	72
	B. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Pengguna Mobile Banking
Tabel 2.1	Kajian Pustaka
Tabel 4.1	Matriks Internal Faktor Analisis System
Tabel 4.2	Matriks Eksternal Faktor Analisis System
Tabel 4.3	Matriks SWOT



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Ajibarang

Gambar 4.2 Analisis Diagram SWOT



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh Bank guna mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung. Dalam dunia perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara mobile, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. (Nurdin, 2020:88)

Hal ini menyebabkan dunia perbankan mulai memutar otak dan menggagas formula untuk mengembangkan dan membuka jaringan, untuk pelayanan kepada nasabah berupa layanan *Mobile Banking*. Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya, dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *Mobile Banking*. Layanan *Mobile Banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat handphone tetapi menggunakan kuota atau internet. Teknologi dan komunikasi memang sudah seharusnya digunakan untuk mempermudah penggunaannya. *Mobile banking* ini dapat diakses oleh nasabah selama 24 jam. (Nurdin, 2020:89)

Jenis jenis layanan perbankan syariah yang di sediakan oleh *Mobile Banking* antara lain; seperti transfer dana antar rekening atau ke bank lian, informasi saldo dan mutasi rekening, pembayaran tagihan kartu kredit,

angsuran, asuransi, air, telepon, TV kabel, zakat, pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening. Layanan *Mobile Banking* bisa diunduh lewat *google play store dll*, nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* setelah mengunduh aplikasi tersebut. (Yusmad, 2018:78)

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian, terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Menurut Tjiptono (2002:51) kualitas didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa dapat berguna dengan baik dan dapat dikerjakan dengan baik memiliki mutu yang bernilai harganya. Pelayanan yang baik juga mendukung kualitas atau mutu dari perusahaan itu sendiri, perusahaan diharapkan mampu memberikan kepuasan bagi nasabahnya sehingga bisa berdampak kepada kepercayaan nasabah. (Pramana, 2016)

Menurut Freddy Rangkuti, tidak ada gunanya produk yang berkualitas kalau tidak diimbangi dengan kualitas layanan yang luar biasa. Nasabah akan merasa kecewa karena tidak memperoleh layanan dengan baik. Sebaliknya, layanan yang luar biasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah atau kepuasan nasabah. (Rangkuti, 2013) Pelayanan menurut Hasibuan (1992) diartikan sebagai “interaksi karyawan bank dalam memberikan pelayanan terbaik, cepat dan tepat, ramah dan menyenangkan, sehingga peranan pelayanan itu sangat besar untuk menarik masyarakat untuk menabung kepada suatu bank”. (Sahabuddin, 2019: 85)

PT BRI Syariah Tbk atau sering disingkat menjadi BRIS awalnya terbentuk dari proses akuisisi BRI terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelahnya, BRI Syariah mulai beroperasi pada 17 November 2008 dengan berlandaskan prinsip syariah Islam. BRI Syariah berfokus membidik berbagai segmen di masyarakat dan terus tumbuh luas menawarkan berbagai produk syariah kepada nasabahnya. Pada 2018, BRI

Syariah mulai melaksanakan initial public offering di Bursa Efek Indonesia dan mencatatkan diri sebagai anak usaha BUMN di bidang Syariah yang pertama kali melaksanakan penawaran umum saham perdana.

Adanya peningkatan yang signifikan terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia beberapa tahun terakhir ini membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia atau BSI. Penggabungan 3 bank syariah pemerintah yang diresmikan pada 1 Februari 2021 oleh presiden Joko Widodo ini juga menegaskan bahwa pemerintah sangat serius dalam memperhatikan perkembangan layanan berbasis syariah yang mampu bertahan di tengah kondisi ekonomi Indonesia yang masih belum stabil. Komitmen pemerintah dalam mendorong perekonomian melalui BSI ini diharapkan akan jadi energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional. BSI menjadi cerminan wajah syariah di Indonesia yang modern, universal, dan tentu saja memberikan kebaikan bagi seluruh masyarakat.

Setelah melakukan merger, Bank Syariah Indonesia menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan total aset Rp239,56 triliun dengan lebih dari 1.000 kantor cabang dan 20.000 karyawan. BSI juga menjadi bank dengan peringkat 7 berdasarkan total aset yang dimiliki. Proses merger tiga bank syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. (Dwita, 2021)

Penulis melihat penggunaan Mobile Banking, salah satunya yang dilakukan oleh Esti selaku pengguna Mobile Banking di BSI, penulis menanyakan perihal pelayanan dari Mobile Banking? Informan memberikan pernyataan bahwasannya *“aku sangat terbantu loh dengan Mobile Banking ini, saya kalo mau transfer-transfer atau bayar yang lain*

*ngga usah pergi-pergi, cukup di Hape aja bisa apalagi di masa pandemi covid seperti ini mba sangat membantu sekali, tetapi ada juga mba kendalanya karena kalo mau mengakses harus ada sinyal dan kuota”*. (Esti, Wawancara, 2021)

Nasabah BRI Syariah sekarang harus migrasi ke Bank Syariah Indonesia (BSI), sebab BRI Syariah sudah dialihkan dan sistem-sistem di dalamnya pun sudah diperbaharui. Setelah di merger Mobile Banking BRI Syariah diperbaharui menjadi BSI Mobile, untuk sekarang ini pengaktifan BSI Mobile harus datang langsung ke kantor karena nasabah belum bisa megakses sendiri. (Andinna, Wawancara, 2021)

Tabel 1. 1

Data Nasabah Pengguna BSI Mobile Tahun 2021

<b>Bulan</b>	<b>Data Pengguna</b>
Mei	244 Nasabah
Juni	358 Nasabah
Juli	458 Nasabah
Agustus	555 Nasabah

Sumber: Hasil data dari wawancara dengan Ibu Andinna Vitri Sundari selaku B.O.S BSI KCP Ajibarang.

Dari penjabaran data di atas menunjukkan data pengguna *BSI Mobile* di bulan Mei sebanyak 244 nasabah, meningkat di bulan Juni menjadi 358 nasabah, mengalami peningkatan di bulan Juli menjadi 458 nasabah, dan pada bulan Agustus juga meningkat lagi menjadi 555 nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *BSI Mobile* selalu mengalami peningkatan. Selain itu penulis tertarik pada *BSI Mobile* sebab aplikasi berbasis syariah ini memiliki keunggulan layanan islami yang tidak dimiliki oleh aplikasi berbasis syariah lainnya. Penulis juga meneliti di BSI KCP Ajibarang sebab ranah generalisasi dan mengambil studi kasus di BSI KCP Ajibarang, serta terletak sangat strategis di pusat kota dan di wilayah pasar Ajibarang, jadi masyarakat di sekitar wilayah Ajibarang lebih efisien untuk menjangkau

BSI tersebut, dan untuk nasabah yang diluar wilayah Ajibarang lebih memilih menggunakan *BSI Mobile*. Sebab itu sangat membantu untuk melaksanakan transaksi selain datang langsung ke bank apalagi di masa pandemi Covid-19 sekarang ini. Penulis tertarik mencoba malakukan penelitian dan menganalisis lebih jauh tentang kualitas pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang), Penulis memiliki ketertarikan lebih lanjut untuk meneliti dan menganalisis dengan judul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *BSI MOBILE* (STUDI KASUS di BSI KCP AJIBARANG )**.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana analisis kualitas pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang)?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

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

Untuk mengetahui kualitas pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang).

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

##### **1) Bagi Mahasiswa**

Untuk memberikan pengetahuan dan pengalaman serta dapat dijadikan sebagai salah satu bahan untuk referensi bagi penelitian penelitian selanjutnya.

##### **2) Bagi Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri Purwokerto**

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya di perbankan syariah.

#### **b. Manfaat Praktis**

Bagi BSI KCP Ajibarang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan perusahaan dalam menentukan langkah langkah selanjutnya dalam mengembangkan kualitas pelayanan pada layanan Mobile Banking.

#### **D. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini ada 5 bab, dimana setiap bab ini terdapat masing-masing pembahasan masalahnya namun saling berkaitan, sistematika skripsi tersebut antara lain:

##### **Bab I PENDAHULUAN**

Merupakan bab yang berisi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian, sistematika pembahasan.

##### **Bab II TINJAUAN TEORITIS**

Merupakan bab yang berisi tentang landasan teori.

##### **Bab III METODE PENELITIAN**

Menguraikan tentang ruang lingkup jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data

##### **Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan tentang Analisis Data dan Hasil Pembahasan yang telah di lakukan sesuai dengan analisis yang digunakan.

##### **Bab V PENUTUP**

Bab terakhir ini berisi tentang kesimpulan dan saran, kesimpulan ini merupakan penjelasan secara ringkas seluruh hasil penelitian yang sudah penulis lakukan. Kesimpulan diperoleh dari analisis yang sudah di uraikan di bab-bab sebelumnya.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kualitas Pelayanan

##### 1. Definisi Kualitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas diartikan menjadi tingkat baik buruknya sesuatu kelebihan, yang menjadikan kualitas menjadi ukuran relatif kebaikan (Tony, 2019). Kualitas dikatakan oleh Davidow & Uttal (1989) adalah “Dalam mempertinggi kepuasan pelanggan maka usaha apapun pasti akan dilakukan”. Kotler (1997) mengatakan bahwa “Kualitas adalah keseluruhan ciri produk pelayanan yang dapat mempengaruhi kemampuan agar segala keperluan terpenuhi”. Pada kualitas antara produk dengan jasa ataupun pelayanan tidak bisa terpisahkan. Groetsch & Davis (Tjiptono, 1997) menyatakan “Kualitas adalah keadaan yang dinamis dimana produk, jasa, proses, dan lingkungan saling berkaitan” Sinambela dkk. (2006). “Kualitas merupakan sesuatu yang dapat melengkapi keinginan atau keperluan pelanggan” (Hardinansyah, 2018).

##### 2. Definisi Pelayanan

Menurut etimologis pelayanan pada kamus besar bahasa Indonesia berarti “*Upaya melakukan pelayanan keperluan orang lain*”. Pelayanan merupakan aktifitas yang ditawarkan pada pelanggan yang akan dilayani, ini memiliki sifat tidak berbentuk dan tidak bisa dipunyai. Arti secara luas dikemukakan Davidow dan Uttal bahwa dalam mempertinggi kepuasan pelanggan maka usaha apapun pasti akan dilakukan. Sedangkan arti pelayanan merupakan terjemahan dari “Service Excellent” memiliki arti pelayanan paling baik. Ini dikarenakan berdasarkan standar pelayanan yang ada ataupun dipunyai instansi yang memberi layanan, dalam hal ini yaitu Bank. Pemberian

layanan pada debitur harus totalitas dan persiapan saat mengatasi masalah yang timbul secara profesional.

Pelayanan yang baik pasti membuat nasabah menjadi terkesan sehingga nasabah akan menjadi partner bisnis bagi bank. Bentuk pelayanan tercerminkan dari keseluruhan pendekatan. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang harus dilaksanakan dengan ramah, cepat, tepat, dan nyaman yang menjadikan terpenuhinya kepuasan pelanggannya. Sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan dari pelanggan/masyarakat, untuk semua usaha yang paling baik dan bagus dari seorang yang diwujudkan dalam bentuk terpenuhinya keperluan orang lain, sehingga orang tersebut merasa puas. (IBI, 2014)

### **3. Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan berupa penilaian, pada tingkat layanan yang perusahaan berikan. Kualitas bisa berarti menjadi selaras dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang harus melengkapi serta melampaui harapan (Tjiptono 2002:51). Kualitas merupakan suatu kata bagi yang menyediakan jasa ini bisa bermanfaat dan bisa diselesaikan dengan baik akan mempunyai mutu yang ternilai. Melayani dengan baik akan mendorong kualitas atau mutu dari perusahaan tersebut, perusahaan sangat diharapkan mampu memberikan kepuasan bagi debiturnya sehingga dapat berdampak kepada kepercayaan debitur. (Pramana, 2016)

Menurut Freddy Rangkuti, produk akan tidak bermanfaat jika kualitas layanannya tidak baik. Sebaliknya, pemberian layanan yang baik tidak akan berarti jika kualitas produk tidak bagus sehingga tidak sesuai dengan yang diharapkan debitur (Rangkuti, 2013). Hasibuan (1992) mengartikan pelayanan menjadi “interaksi pegawai suatu bank ketika memberi pelayanan yang bagus, cekatan, akurat, ramah dan menyenangkan, yang menjadikan peran pelayanan itu sangat besar untuk menarik calon debitur agar menabung di bank”. (Sahabuddin, 2019: 85)

Kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi sejauh mana perbedaan diantara *realita* dan *ekspektasi* pelanggan dari layanan yang diterima. Di lain sumber menjelaskan kualitas pelayanan menjadikan “pengharapan dan pengaturan atas tingkat keunggulan tersebut untuk melengkapi konsumen”. Penerimaan jasa berdasarkan *ekspektasi*, kualitas jasa dianggap bagus dan konsumen merasa puas. Penerimaan jasa melebihi yang diharapkan konsumen, oleh karena itu kualitas jasa termasuk sudah sesuai yang *ekspektasi*. Berlaku kebalikannya juga penerimaan jasa tidak melebihi harapan, maka kualitas jasa menjadi buruk (Fransiska, 2021)

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi usaha untuk melengkapi keperluan dan keinginan konsumen serta disampaikan dengan tepat agar seimbang sesuai yang diharapkan konsumen. Sedangkan menurut Lupiyoadi dan Hamdani, kualitas pelayanan merupakan derajat yang dihasilkan oleh karakter yang berkesinambungan untuk melengkapi syaratnya. Kualitas sering dikira menjadi takaran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang berasal dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. (Lupiyoadi, 2006)

Kualitas pelayanan didefinisikan juga sebagai faktor penting yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari debiturnya. Kualitas merupakan suatu yang sangat berkaitan sangat erat dengan keadaan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan untuk melengkapi yang diinginkan dan keperluan yang menghasilkan konsumen puas sebab berdasarkan keinginannya. Kualitas pelayanan yang baik juga sering dijabarkan menjadi faktor penting dalam berhasilnya suatu bisnis, kualitas pelayanan (*Service Quality*) bisa diketahui dengan cara memakai SERVQUAL (Abdul, 2018).

#### **4. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Para peneliti menggunakan dimensi/indikator pengukur kualitas pelayanan diantaranya. Naeem, Akram dan Saif (2009), dalam penelitiannya atas kualitas layanan Bank di Pakistan menggunakan

model Service Quality (SERVQUAL) yang dibangun oleh Parasuman, Berry, and Zietham (1988) dengan menggunakan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Assurance* sebagai pembentuk kualitas layanan. (Soegeng, 2019)

Pengukuran kualitas pelayanan (*service quality*) bisa memakai lima dimensi. Menurut Lupiyoadi (2013) dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dibedakan menjadi lima dimensi SERVEQUAL yaitu:

- a. Berwujud (*tangible*) merupakan kesiapan perusahaan dalam memperlihatkan keberadaan kinerja pada pihak luar atau konsumen.
- b. Keandalan (*Reliability*)Tjiptono (2001: 26) mengartikan sebagai “kemampuan pemberian pelayanan sesuai perjanjian dengan segera, akurat, dan memuaskan” (Rizky, 2014).
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu respon pegawai untuk memberi bantuan pada pelanggan serta untuk memberi pelayanan yang cekatan, akurat, dan tanggap kepada pelanggan, termasuk kesigapan, kecekatan pegawai dalam melayani transaksi serta menangani pelanggan yang ada keluhan
- d. Empati (*empathy*) merupakan memberi perhatiannya dengan tulus pada pelanggan yang bersifat privasi dengan berusaha melengkapi keinginan dan harapannya.
- e. Jaminan dan kepastian (*assurance*) merupakan pengetahuan, kesopan santunan, keramahtamahan, perhatian dan kemampuan pegawai serta staff perusahaan saat memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberi informasi dan kemampuan guna meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Abdul, 2018).

Penggunaan model SERVQUAL juga dilakukan oleh Ravichandran et, (2010) yang meneliti pengaruh kualitas layanan dan kepuasan nasabah pada Bank ritel di India. Pemilihan model SERVQUAL oleh Ravichandran et, (2010) selaras dengan apa yang

ditemukan oleh peneliti sebelumnya yakni Anggur, Natarajaan, dan Jahera Jr (1999) yang melakukan penelitian perbankan juga di India. (Soegeng, 2019)

### **5. Fungsi Kualitas Pelayanan**

- a. Memperlancar proses pelaksanaan pekerjaan, agar waktunya bisa hemat
- b. Menambah produktifitas, baik berupa barang ataupun jasa, memperoleh kualitas suatu produk yang terbaik.
- c. Memunculkan suatu rasa kesenangan bagi orang-orang yang berkaitan
- d. Memunculkan perasaan yang puas bagi orang-orang yang berkaitan guna sifat emosionalnya bisa dikurangi.

### **6. Prinsip Prinsip Kualitas Pelayanan**

Beberapa prinsip yang harusnya diterapkan di bidang pelayanan:

- a. Perumusan strategi pelayanan ini dapat diawali merumuskan tingkat kelebihansesuai jani pada pelanggan.
- b. Memberitahukan kualitas kesemua pelanggan. Bisa menolong pelanggan supaya tidak salah dalam mengartikan suatu tingkat kebutuhan yang nanti diperolehnya.
- c. Penetapan suatu standar kualitas dengan jelas harus dikemukakan supaya orang tahudengan detail dan tingkat kualitas yang perlu dicapainya jelas.
- d. Penerapan sistem pelayanan yang efektif diperlukan dalam menghadapi persaingan. Sistem ini dari metode dan prosedur dalam memenuhi suatu keperluan pelanggan secara cepat dan tepat.
- e. Pegawai yang berorientasi pada kualitas pelayanan.
- f. Survey tentang kepuasan dan keperluan pelanggan. (Hafiz, 2018)

### **7. Kualitas Pelayanan Dalam Konsep Syariah**

Perspektif Islam mengenai konsep kualitas pelayanan yaitu berupengevaluasian yang kognitif oleh pelanggan berdasarkan jasa yang disajikan oleh organisasi yang kegiatannya selalu merujuk pada nilai moral dan berdasarkan kepatuhan syariat Islam (Othman dan Owen, 2001). Menurut Saeed et al. (2001), ada 3 karakteristik etika pemasaran dari perspektif Islam. Pertama, berdasarkan AlQuran dan tidak meninggalkan ruang untuk interpretasi yang tidak jelas. Kedua, yang membedakan terutama terletak pada aspek transedental dari kemutlakan dan sifat non-lunak. Ketiga, pendekatan Islam yang menekankan pemaksimalan nilai dalam pandangan yang baik di masyarakat daripada mengejar sifat egois dengan memaksimalkan kelebihan. Beberapa dimensi compliance yang dikemukakan Othman dan Owen yang sering disebut *CARTER* antara lain :

- a. Kepatuhan pada syariat Islam (Sharia Compliance)  
Sharia compliance merupakan kemampuan bank syariah untuk menuruti prinsip syariah saat aktivitas operasional. Salah satunya yaitu tidak adanya sistem bunga. Pada tujuan komersil tidak mengenal pinjam meminjam uang, tetapi kemitraan atau kerjasama (*mudharabah dan musyarakah*) dengan sistem bagi hasil.
- b. Jaminan (*Assurance*) Tjiptono (2001: 26) mengartikan jaminan sebagai “meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan amanah yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko, dan adanya keraguan”.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Tjiptono (2001: 26) menerangkan daya tanggap merupakan pegawai yang ingin menolong pelanggannya dan memberi layanan dengan cekatan dan akurat.
- d. Wujud atau Bentuk (*Tangible*) Menurut Tjiptono (2001: 26), bisa berbentuk seperti gedung, peralatan yang digunakan, pegawai, sarana komunikasi.

- e. Keandalan (*Reliability*) Tjiptono (2001: 26) mengartikan sebagai “kecakapan memberi pelayanan sesuai perjanjian dengan cekatan, akurat, dan memuaskan” (Rizky, 2014).

## B. Mobile Banking

### 1. Definisi Mobile Banking

Kurniawati et al (2017), Susanto (2017), Shaikh dan Karjoluoto (2015), Kourouthanassis dan Giaglis (2012), Widiyono (2006) menyatakan berupa mobile banking sebagai fasilitas bank yang memiliki kesamaan dengan *internet banking* yaitu berbasis internet dengan perbedaan yaitu dalam mobile banking dimana debitur terlebih dahulu harus mengunduh aplikasi *mobile banking* dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada smartphone atau tablet. Penggunaan mobile banking memungkinkan debitur untuk lebih mudah melaksanakan kegiatan perbankan mereka tanpa batas dengan ruang waktu dan bisa diakses 24 jam kapan saja dimana saja. (Unggul dkk, 2021)

*Mobile banking* atau juga *m-banking* yaitu sarana perbankan dalam alat komunikasi misalnya saja *handphone*, adanya sarana untuk transaksi perbankan menggunakan aplikasi pada *handphone*, transaksi ini biasanya dilaksanakan dengan cara manual namun sekarang bisa dilaksanakan tanpa harus pergi ke kantor bank, cukup memakai *handphone* debitur bisa menghemat waktu dan biaya. Umumnya *mobile banking* bisa dibagi menjadi 3 antara lain :

- a. *Informational*, menginformasikan tentang produk dan layanan yang bank punya. Sistem ini beresiko cukup rendah dikarenakan tidak ada hubungan ke server utama dan jaringan di bank, tapi hanya ada hubungannya dengan server hosting situs. Kemungkinan risikonya yaitu isi dari situs internet diubah (*deface*). Ini tidak berbahaya bagi seluruh sistem bank tersebut, tapi bisa membuat kacau informasi dari situs bank yang berkaitan (Novitasari, 2017)
- b. *Communicative* (komunikatif) tipe ini memiliki sifat interaktif dibanding dengan *Informational*. Sistem di tipe ini memungkinkan

adanya interaksi diantara debitur dengan sistem di bank. Bentuknya seperti informasi saldo, laporan transaksi, mengubah data pribadi debitur ataupun formulir keanggotaan layanan yang berasal dari bank yang berkaitan. Melihat dari bagaimana kerjanya jelas risiko sistem ini lebih besar. Ini disebabkan terjadinya debitur dengan server di jaringan di bank saling berhubungan. Memerlukan pengawasan dan keamanan yang lebih pada sistem ini, jika ada penyusup ataupun program yang bisa dirusak sistemnya misalnya virus, trojan, dan lain-lain bisa dicegah.(Novitasari, 2017)

- c. *Transactional* (bertransaksi) ini merupakan tipe terakhir, tipe terlengkap dan umumnya memuat sistem yang ada pada kedua tipe sebelumnya. Tipe ini memungkinkan agar melaksanakan transaksi dengan cara langsung, dikarenakan sistem ini mempunyai jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank. Sistem ini beresiko cukup besar dibanding dua tipe sebelumnya. Maka dari itu, memerlukan pengamatan yang cermat di sistem ini. Transaksi yang bisa dilaksanakan meliputi akses langsung ke account di bank, seperti informasi saldo maupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa, dan lainnya (Novitasari, 2017).

## 2. Sejarah Mobile Banking

Awal peluncuran *Mobile Banking* (*M-Banking*) dilakukan Excelcom diakhir tahun 1995 dan mendapatkan berbagai macam responan. Yang melatar belakangi munculnya *mobile banking* dikarenakan bank ingin memperoleh kepercayaan dari debiturnya, dengan cara memanfaatkan teknologi.

Perlu pemanfaatan pertumbuhan teknologi yang pesat ini dengan cara harus cermat dan tepat. Penyediaan terobosan teknologi baru yang bisa dipergunakan bank agar kualitas layanannya mengalami peningkatan hal ini menjadikan bank sedunia melakukan inovasi caranya menciptakan *mobile banking*. Seperti halnya di Indonesia, bank

milik pemerintahan maupun bank swasta nasional bersaing membuat teknologi *mobile banking*. Kemunculannya tidak ada hubungan dengan bank saja, akan tetapi juga memiliki kerjasama dengan operator seluler yang dapat menjadikan memberi yang lebih untuk semuanya, baik bagi bank, operator seluler ataupun debitur yang menggunakan *mobile banking*.

*Sms Banking dan Mobile Banking* merupakan sebagian dari E-Banking, Perbankan Elektronik disebut juga *Internet Banking* yaitu aplikasi saat debitur melaksanakan transaksi, pembayaran dan transaksi lain lewat internet menggunakan website bank yang ada sistem keamanannya. Seiring berjalannya waktu, bank mengadakan layanan atau jasa *Internet Banking* yang sudah ada aturannya pada Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tahun 2007 mengenai Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Penyelenggaraan *Internet Banking* menjadi aplikasi teknologi informasi yang selalu mengalami perkembangan dan bermanfaat dalam melengkapi yang diinginkan debitur perbankan yaitu service cepat, aman, nyaman, harga terjangkau dan tersedia setiap waktu (24 jam) serta bisa mengaksesnya darimanapun baik itu dari *Handphone*, Komputer, Laptop/Notebook, PDA, dan lain-lain.

Terbukti *Mobile banking* dapat menyebar ke seluruh dunia dengan melihat perkembangannya yang berada di negara Eropa lebih tepatnya Jerman dan juga negara Amerika Serikat yang menggunakan *Mobile Banking*. (Dwitya, 2018)

### 3. Dimensi Mobile Banking

Menurut Avriianto dan Suryani (2002) ada berbagai dimensi nilai yang perlu pertimbangan dalam pemanfaatan *Mobile Banking*, antara lain:

- a. Produk/jasa meliputi fungsi produk dan jasa, harga, mutu serta waktu,

- b. Citra (image) dan reputasi, memperlihatkan faktor yang tidak terwujud sehingga debitur bisa tertarik pada suatu barang/jasa.
- c. Hubungan pelanggan (*customer relationship*), meliputi dalam menyampaikan produk jasa pada debitur diantaranya ada dimensi waktu tanggap dan penyerahan, serta perasaan debitur sesudah memberikan produk/jasa dari perusahaan yang berkaitan (Priestiani, 2019)

Adanya penilaian atau kegiatan yang didapatkan dari produk, maka dapat memunculkan pembentukan sikap yang nantinya sikap tersebut mengarah pada penampilan perilaku yang konsekuennsinya paling disukai (Priestiani, 2019).

#### 4. Manfaat Mobile Banking

Manfaat Mobile Banking sebagaimana dikemukakan oleh Kurniawati et al (2017), dan Susanton(2017) yaitu:

- a. Mentransfer dana antar rekening atau bank lain.
- b. Informasi saldo dan mutasi rekening.
- c. Membayar tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air.
- d. Telepon, televisi kabel, zakat, dan lain sebagainya.
- e. Membeli tiket transportasi, token listrik, pulsa hp, kuota data, dan lain sebagainya.
- f. Layanan lain misalnya informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing. (Unggul dkk, 2021)

#### 5. Dampak Penggunaan Mobile Banking

Menggunakan *mobile banking* memiliki dampak yang positif untuk bank, debitur dan operator telepon seluler, diantaranya yaitu:

##### a. Bank

Memberi keuntungan untuk bank dimana bank memperoleh banyak debitur dan memperoleh kepercayaan debitur.

b. Nasabah

Debitur memperoleh pelayanan lebih akibat adanya *mobile banking* membuat semuanya praktis saat transaksi.

c. Operator Seluler

Memperoleh konsumen yang aktif menggunakan ponsel untuk *mobile banking* dengan memakai pulsa dan konsumen membutuhkan pulsa guna bertransaksi di *mobile banking*.

(Syiva, 2021)

## 6. Mobile Banking BSI

Mengenai hal tersebut Bank Syariah Indonesia juga mempunyai layanan *Mobile Banking* yaitu *BSI Mobile*. *BSI Mobile* merupakan sarana *mobile banking* yang Bank Syariah Indonesia sediakan bagi debiturnya yang mempunyai rekening tabungan dan bertransaksi online. *Mobile banking* ini dapat diakses kapanpun dan dimanapun menggunakan perangkat smartphone. (Dwita, 2021)

a. Fungsi *Mobile Banking*

Adapun beberapa fungsi lain mBanking, yaitu:

- 1) Untuk mengecek saldo dan riwayat bertransaksi.
- 2) Membayar transaksi keuangan antar orang
- 3) Penyedia informasi lokasi ATM atau kantor cabang bank paling dekat.
- 4) Melaporkan sertameringkaskegiatanfinansialberdasarkanyang dimintadebitur.
- 5) Memberitahu tentang penggunaan transaksi keuangan.
- 6) Membayar tagihan secara elektronik, seperti membayar listrik, paket internet, Televisi kabel, dan layanan lain (lifepal, 3 Oktober 2021)

b. Fitur-fitur *Mobile Banking*

- 1) Fitur-fitur yang terdapat di *BSI Mobile*, yaitu:
  - a) Mengecek informasi saldo.
  - b) Mentransfer uang.

- c) Membayar keperluan sehari-hari.
  - d) Membayar zakat, dan lain sebagainya
- c. Cara registrasi dan aktivasi BSI Mobile:
- 1) Debitur datang ke Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia.
  - 2) Pengambilan nomor antrian ke *customer service*.
  - 3) Sesudah antrian dipanggil, memberi tahu tujuan kedatangan untuk registrasi BSI Mobile.
  - 4) Petugas melaksanakan proses registrasi dan debitur akan menerima SMS yang berisi kode aktivasi.
  - 5) Mengunduh aplikasi BSI Mobile di perangkat ponsel.
  - 6) Membuka aplikasi dan pilih “Sudah Memiliki Rekening”.
  - 7) Setelahnya pilih “Aktivasi”
  - 8) Memasukkan nomor ponsel dan kode aktivasi yang sudah bank kirimkan.
  - 9) Membuat *password* untuk m-Banking BSI sesudah itu proses aktivasinya selesai.
  - 10) Sesudah itu proses aktivasinya selesai, debitur dapat mencoba untuk membuka beberapa fitur yang berada di *mobile banking* BSI tersebut, (Dwita, 2021)
- d. Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking*
- 1) Kelebihan:
    - a) Sahabat Finansial, memudahkan mengatur finansial dari sekarang menggunakan beberapa fitur finansial BSI Mobile misalnya Transaksi Terjadwal, Manajemen Kartu dan ada beberapa fitur yang lebih menarik lainnya.
    - b) Sahabat Spiritual, Layanan Islami misalnya Lokasi Masjid, Waktu Shalat, dan Arah Kiblat yang memudahkan dalam melaksanakan ibadah.
    - c) Sahabat Sosial, memudahkan berbagi dengan orang terdekat menggunakan fitur berbagi-Zizwaf yang ada di BSI *mobile*.

2) Kekurangan:

- a) Proses transaksi yang terganggu ketika koneksi internet lemah dan akan "error" karena kehabisan waktu.
- b) Tidak banyak jenis ATM yang menyediakan kebutuhan layanan setor tunai Bank Syariah BUMN. (BSI, 3 Oktober 2021)

### C. Kajian Pustaka

Sebagai pembeda dan membatasi penelitian sekarang dengan penelitian yang sudah ada. Sejauh ini belum terdapat penelitian yang sama, namun ada beberapa temuan penelitian yang semacam. Berikut penelitian yang semacam, antara lain:

Dalam buku “ Mengelola Kualitas Layanan Perbankan ” yang dibuat oleh Ikatan Banker Indonesia tahun 2014 menjelaskan bahwa Kata pelayanan, Menurut etimologis pelayanan pada kamus besar bahasa indonesia berarti “*Upayamelakukan pelayanan keperluan orang lain*”. Pelayanan merupakan aktifitas yang ditawarkan pada pelanggan yang akan dilayani, ini memiliki sifat tidak berbentuk dan tidak bisa dipunyai. Arti secara luas dikemukakan Daviddow dan Uttal bahwa dalam mempertinggi kepuasan pelanggan maka usaha apapun pasti akan dilakukan. Sedangkan arti pelayanan merupakan terjemahan dari “Service Excellent” memiliki arti pelayanan paling baik. Dikatakan paling baik karena sudah berdasarkan standar pelayanan yang ada di instansi pemberi layanan, dalam hal ini yaitu Bank. (IBI, 2014)

Dalam buku “ Pemanfaatan Teknologi Digital ” yang dibuat oleh Unggul Basoeky, Suvriadi Panggabean, Gerlan Apriandy Manu, Aditya Wardhana, Irani Hoeronis, Yudi Adnan Maisarah, Acai Sudirman tahun 2020, menjelaskan bahwa Kurniawati et al (2017), Susanto (2017), Shaikh dan Karjoluoto (2015), Kourouthanassis dan Giaglis (2012), Widiyono (2006) menjelaskan bahwa mobile banking sebagai fasilitas bank yang memiliki kesamaan dengan internet banking yaitu berbasis internet dengan perbedaan yaitu dalam mobile banking dimana nasabah terlebih dahulu

harus mengunduh aplikasi mobile banking dan penggunaannya di smartphone atau tablet. Penggunaan mobile banking memungkinkan nasabah untuk lebih mudah melakukan kegiatan perbankan mereka tanpa batas dengan ruang waktu dan bisa diakses 24 jam kapan saja dimana saja. (Unggul dkk, 2021)

Adapun penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya diantaranya sebagai berikut:

Dalam skripsi Anggita Virgiani Pramesti dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Ajibarang ” penelitian ini dilakukan pada tahun 2020, penelitian ini memakai penelitian kuantitatif metode deskriptif. Pendekatan penelitian ini yaitu memakai survei, hasil dari penelitian ini agar mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *Mobile Banking*. (Anggita, 2020)

Dalam skripsi Deni Widya Santi dengan judul “Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu ” penelitian ini dilakukan tahun 2021, penelitian ini memakai penelitian kualitatif bersifat deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Hasil dari penelitian ini agar mengetahui layanan transaksi yang ada di *Mobile Banking* pada nasabah BRI Syariah (BSI). (Deni, 2021)

Dalam skripsi Nia Kurnia dengan judul “Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang ” penelitian ini dilakukan tahun 2020, penelitian ini memakai penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Sistem layanan *Mobile Banking* di Kaliurang sangat membantu nasabah karena tidak perlu datang ke kantor serta untuk menarik minat nasabah harus mempromosikan langsung pada nasabah agar membuka rekening. (Nia, 2020)

Dalam skripsi Dita Fransiska dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri ” penelitian ini dilakukan tahun 2021, penelitian ini

memakai penelitian kualitatif jenis penelitiannya (*Field Research*). Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada fitur BRIS Online ini telah berdasarkan keperluan nasabah serta kualitas pelayanan kepada kepuasan nasabah (Dita, 2021).

Dalam jurnal Raditya Wisnu Wardana dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking” penelitian ini memakai penelitian kuantitatif dan jenis penelitian survei. Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan *Mobile Banking* memiliki pengaruh signifikan kepada kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan *Mobile Banking* memiliki pengaruh signifikan kepada loyalitas nasabah. Kepuasan memiliki pengaruh signifikan kepada loyalitas nasabah memakai *Mobile Banking*. Kualitas pelayanan *Mobile Banking* memiliki pengaruh signifikan kepada loyalitas nasabah memakai *Mobile Banking* dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Raditya, 2015)

Dalam jurnal Dwita Febrianti dengan judul “Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia)” penelitian ini memakai penelitian kualitatif. Hasil penelitian yaitu Dengan berbagai kelemahan layanan kepada para nasabah, pihak bank terus melakukan perbaikan dan pengembangan terhadap koneksi sistem yang digunakan demi kelancaran dan keluasaan para nasabah dalam melakukan transaksi melalui berbagai fitur yang disediakan Bank Syariah Indonesia. (Dwita, 2021)

Tabel 2.1

## Kajian Pustaka

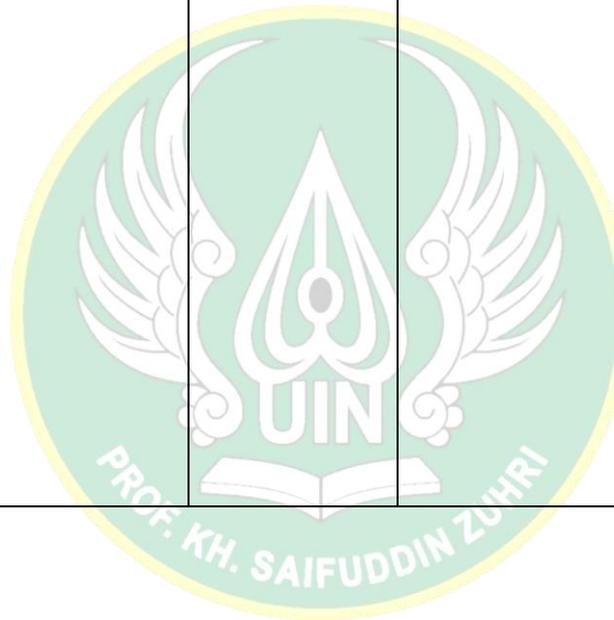
No.	Nama Peneliti, Tahun, Judul penelitian	Variabel Penelitian		Hasil Penelitian
		Persamaan	Perbedaan	

1.	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Bri Syariah KCP Ajibarang (Anggita Virgiani Pramesti, Skripsi, IAIN Purwokerto, 2020)	Dalam penelitian ini memiliki persamaan meneliti tentang <i>Mobile Banking</i>	Perbedaan dari segi metode penelitian	Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan <i>Mobile Banking</i>
1	Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu (Deni Widya Santi, Skripsi, IAIN Bengkulu, 2021)	Dalam penelitian ini memiliki persamaan meneliti tentang <i>Mobile Banking</i> dan memiliki metode penelitian yang sama	Perbedaan tempat penelitian dan isi penelitian	Hasil dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui layanan transaksi yang ada di <i>Mobile Banking</i> pada nasabah BRI Syariah (BSI)
2.	Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor	Dalam penelitiann ini memiliki persamaan meneliti tentang <i>Mobile</i>	Perbedaan dari segi tempat penelitian serta isi penelitian	Sistem layanan <i>Mobile Banking</i> di kaliurang sangat membantu

	Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang (Nia Kurnia, Skripsi, IAIN Purwokerto, 2020)	<i>Banking</i> serta metode penelitian		nasabah karena tidak perlu datang ke kantor serta untuk menarik minat nasabah harus mempromosikan langsung pada nasabah agar membuka rekening
3.	Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri (Dita Fransiska, Skripsi, IAIN Ponorogo, 2021)	Dalam penelitian ini memiliki persamaan meneliti tentang <i>Mobile Banking</i> serta metode penelitian	Perbedaan dari segi tempat penelitian serta isi penelitian	Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah kepada fitur BRIS Online ini telah berdasarkan keperluan nasabah serta kualitas pelayanan kepada kepuasan nasabah

4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking (Raditya Wisnu Wardana, 2015)	Dalam penelitian ini memiliki persamaan meneliti tentang <i>Mobile Banking</i> serta kualitas pelayanan	Perbedaan dari segi metode penelitian	Kualitas pelayanan kualitas pelayanan <i>Mobile Banking</i> memiliki pengaruh signifikan kepada kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan <i>Mobile Banking</i> memiliki pengaruh signifikan kepada loyalitas nasabah. Kepuasan memiliki pengaruh signifikan kepada loyalitas nasabah memakai <i>Mobile</i>
----	--	---	---------------------------------------	--

				<p><i>Banking.</i> Kualitas pelayanan <i>Mobile Banking</i> memiliki pengaruh signifikan kepada loyalitas nasabah memakai <i>Mobile Banking</i> dengan kepuasan sebagai variabel intervening</p>
--	--	--	--	--



5.	<p>Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia) (Dwita Febrianti, 2021)</p>	<p>Dalam penelitian ini memiliki persamaan meneliti tentang <i>Mobile Banking</i></p>	<p>Perbedaan dari segi metode penelitian serta isi penelitian</p>	<p>Dengan berbagai kelemahan layanan kepada para nasabah, pihak bank terus melakukan perbaikan dan pengembangan terhadap koneksi sistem yang digunakan demi kelancaran dan keluasan para nasabah dalam melakukan transaksi melalui berbagai fitur yang disediakan Bank Syariah Indonesia.</p>
----	--	---	---	---

#### D. Landasan Teologis

Kualitas layanan yang bagus menjadi tujuan utama dari Bank Syariah Indonesia. Dengan kualitas yang bagus, pasti pengguna merasa puas memakai layanan mobile banking. Hal ini diatur dan ada pada Al- Qur'an.

(QS.An Nisa':29)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Berdasarkan ayat tersebut, mempunyai artipemberian kualitas layanan yang harus sesuai perjanjian, produk, fitur, dan layanan yang diberikan harus sesuai dengan keperluan pelanggan. Jika pemberian kualitas yang setara tentu akan memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan dalam memakai layanan mobile banking di Bank Syariah Indonesia.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode dalam penelitian ini mempunyai arti yang sangat penting, sebab metode penelitian yang akan menentukan bagaimana cara kerja serta mekanisme penelitian sehingga tepat sarannya.

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yang bersifat deskriptif kualitatif

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi yang disampaikan oleh partisipan kemudian di kumpulkan. Informasi tersebut biasanya berupa kata atau teks. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian di analisis. Hasil analisis itu dapat berupa gambaran itu dapat berupa penggambaran atau deskripsi atau dapat pula berbentuk tema-tema. Dari data-data itu peneliti membuat interpretasi untuk menangkap arti yang terdalam. Sesudahnya peneliti membuat permenungan pribadi (*self-reflection*) dan menjabarkannya dengan penelitian-penelitian ilmuwan lain yang dibuat sebelumnya. Hasil akhir dari penelitian kualitatif dituangkan dalam bentuk laporan tertulis. Laporan tersebut agak fleksibel karena tidak ada ketentuan baku tentang struktur dan bentuk laporan hasil penelitian kualitatif. Tentu saja hasil penelitian kualitatif sangat dipengaruhi oleh pandangan, pemikiran, dan pengetahuan peneliti karena data tersebut diinterpretasikan oleh peneliti. (Raco, 2010).

#### **C. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini akan di lakukan di BSI KCP Ajibarang Jl. Raya Pancasan Rt. 02/ Rw. 01.

## 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini di mulai selama dua bulan yaitu Desember 2021 sampai dengan bulan Januari 2022, dilakukan hingga data yang dibutuhkan untuk penyusunan skripsi telah terpenuhi.

## D. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Mencakup sumber data, dimana peneliti dapat memperolehnya di perusahaan tersebut, dengan subjek yang meliputi Ibu Andinna Vitri Sundari selaku *BOS (Branch Operating Supervision)* dan Ibu Dwi Putri Lestari selaku *Customer Service*.

### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian yang di maksud adalah Kualitas Pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang).

## E. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data primer yang merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang dikumpulkan melalui pihak pertama kepada pengumpul data yang biasanya melalui wawancara, jejak, dll. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara terhadap Ibu Andinna Vitri Sundari selaku *BOS (Branch Operating Supervision)* dan Ibu Dwi Putri Lestari selaku *Customer Service*, atau data yang dikumpulkan secara langsung dari objek penelitian. (Rahayu, 2016)

Data sekunder merupakan penelusuran data melalui bahan tertulis dalam bentuk buku, jurnal, media massa atau laporan hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Adapun yang termasuk sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari dokumen-dokumen yang berasal dari BSI KCP Ajibarang.

## F. Metode Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. (Raco, 2010) Jadi penulis

melakukan penelitian langsung ke lapangan, dilakukan dengan pengamatan langsung mengenai Analisis Kualitas Pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang).

## 2. Wawancara

Wawancara (interview) harus mengajukan pertanyaan kepada Ibu Andinna Vitri Sundari selaku *BOS (Branch Operating Supervision)* dan Ibu Dwi Putri Lestari selaku *Customer Service*. Untuk memperoleh informasi terkait penelitian. Tidak semua data dapat diperoleh dengan observasi. Pertanyaan sangat penting untuk menangkap persepsi, pikiran, pendapat, perasaan orang tentang suatu gejala, peristiwa, fakta atau realita. (Raco, 2010) teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai Analisis Kualitas Pelayanan *BSI Mobile Banking* (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang)

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis maupun berupa foto menggunakan kamera smartphone.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif, mengikuti konsep Miles dan Hiberman yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga dikatakan sudah jenuh, aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, datadisplay, dan conclusion data. (Sugiyono, 2010) Langkah-langkah analisis data yaitu:

1. Data Reduction (Data Reduksi) Reduksi data adalah proses membuat singkat, coding, memusatkan tema, dan membuat batas-batas permasalahan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang mempertegas, memperpendek, dan membuat fokus sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.
2. Data Display (Penyajian Data) Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan

sekumpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi maupun yang sudah terjadi, dengan demikian data yang sudah diperoleh dilapangan akan diambil kesimpulan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

3. Data Conclusion (Penarikan Kesimpulan) Dari awal pengumpulan data, peneliti harus mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan melakukan pencatatan-pencatatan data. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik kualitatif.

Untuk memperkuat penelitian, peneliti juga menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT dianggap sebagai metode analisis untuk mendeskripsikan perusahaan yang paling dasar. Setiap organisasi atau perusahaan memiliki kekuatan dan kelemahan dalam area fungsional bisnis. Menggunakan analisa SWOT dapat menjadi bahan untuk membuat perencanaan strategis dan mencapai tujuan perusahaan secara lebih sistematis. Analisis SWOT adalah penilaian menyeluruh terhadap kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) suatu perusahaan (Kottler P. Amstrong G, 2008)

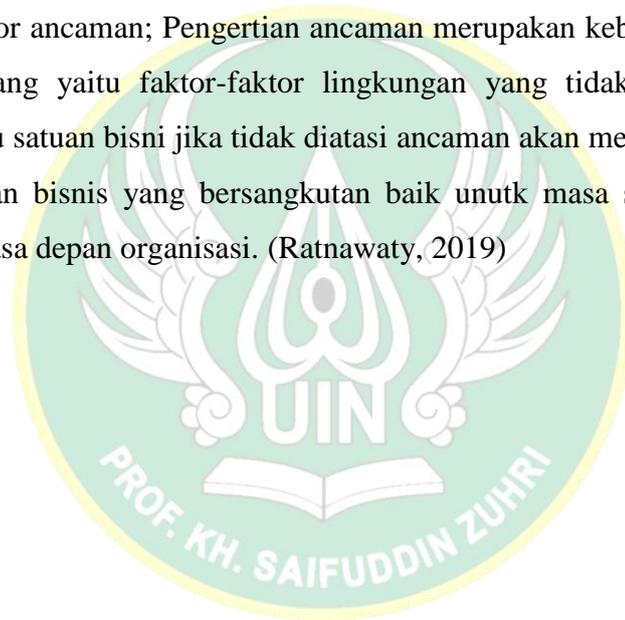
Menurut (Rangkuti, 2016) Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis SWOT didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (strengths) dan peluang (opportunities), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (weakness) dan ancaman (threats).

Sedangkan menurut (Siagian, 2008) ada pembagian faktor-faktor strategis dalam analisi SWOT yaitu:

1. Faktor berupa kekuatan; yang dimaksud dengan faktor-faktor kekuatan yang dimiliki oleh suatu perusahaan termasuk didalamnya satuan-satuan bisnis adalah antara lain kompetisi khusus yang terdapat dalam organisasi yang berakibat pada pemilikan keunggulan komparatif oleh unit usaha dipasaran. Dikatakan demikian karena setiap satuan bisnis memiliki sumber keterampilan, produk andalan dan sebagainya yang

membuatnya lebih kuat dari pada pesaing dalam memuaskan kebutuhan pasar yang sudah dan direncanakan akan dilayani oleh satuan usaha yang bersangkutan.

2. Faktor kelemahan; yang dimaksud dengan kelemahan ialah keterbatasan atau kekurangan dalam hal sumber, keterampilan, dan kemampuan yang menjadi penghalang serius bagi penampilan kinerja organisasi yang memuaskan.
3. Faktor peluang; definisi peluang secara sederhana peluang ialah berbagai situasi lingkungan yang menguntungkan bagi suatu satuan bisnis organisasi.
4. Faktor ancaman; Pengertian ancaman merupakan kebalikan pengertian peluang yaitu faktor-faktor lingkungan yang tidak menguntungkan suatu satuan bisnis jika tidak diatasi ancaman akan menjadi bahaya bagi satuan bisnis yang bersangkutan baik untuk masa sekarang maupun dimasa depan organisasi. (Ratnawaty, 2019)



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya BSI**

Indonesia menjadi salah satu negara yang penduduknya mayoritas islam, mempunyai peluang sebagai paling depan pada industri keuangan syariah. Bertambahnya masyarakat yang sadar akan halal matter dan dorongan stakeholder yang besar, menjadi faktor terpenting mengembangkan ekosistem halal di Indonesia, meliputi Bank Syariah. Disini Bank Syariah memiliki peranan menjadipenyedia fasilitas perekonomian dalam ekosistem industri halal. Dengan adanya Perbankan Syariah di Indonesia yang sudah meningkat sertamengalami pengembangan yang istimewa dalam periode 30 tahun ini. Menginovasi produk, meeningkatan layanannya, dan mengembangkan jaringan memperlihatkan trend yang baik dari setiap tahun. Semangat melaksanakan percepatan juga terlihat dari semakin banyak Bank Syariah yang melaksanakan aksi korporasi. Juga termasuk dengan Bank Syariah yang dipunyai Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

BRI Syariah diubah menjadi Bank Syariah Indonesia berdasarkan kesepakatan Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia terhadap Perubahan Anggaran Dasar PT Bank BRI Syariah Tbk yang diubah namanya menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai hasil marger, ini dilakukan tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Inilah sebagaipenanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Dari bergabungnya ketiga Bank Syariah mempunyai keuntungan lebih menjadikan layanannya semakin lengkap, jangkauannya lebih luas, dan mempunyai kapasitas permodalan lebih baik. Dengan dorongan sinergi dari perusahaan induk

(Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah lewat Kementerian BUMN. Terhitung mulai 1 Februari nama PT BRI Syariah tercatat di Bursa Efek Indonesia dengan nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk namun tetap menggunakan kode BRIS.

Bank Syariah Indonesia diharuskan agar bisa bersaing di tingkat global. Permageran ketiga Bank Syariah merupakan usaha untuk membentuk Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional dan berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Adanya Bank Syariah Indonesia juga menjadikan cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaika untuk alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin). (BSI, 7 Januari 2022)

## 2. Visi dan Misi BSI

### Visi BSI

Menjadi salah satu dari sepuluh Bank Syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan.

### Misi BSI

- a. Mewujudkan nilai tambah bagi investor.
- b. Menyediakan solusi keuangan syariah yang amanah dan modern.
- c. Memberikan kontribusi positif.
- d. Memberikan pertumbuhan nilai positif.
- e. Menyediakan produk & layanan.
- f. Meningkatkan produk & layanan.
- g. Mengutamakan penghimpunan dana murah.
- h. Mengembangkan talenta & wahana berkarya untuk berprestasi sebagai perwujudan ibadah. (BSI, 7 Januari 2022)

## 2. Produk-produk BSI KCP Ajibarang

### a. Produk Penghimpunan Dana (Funding)

#### 1. Tabungan Faedah

Salah satu Produk Bank Syariah Indonesia yang memakai akad *Wadiah Yaddhamanah* atau titipan ini biasanya digunakan oleh debitur perorangan yang mengharapkan kemudahan transaksi keuangan yang bisa diambil sewaktu-waktu.

#### 2. Tabungan Haji

Produk yang memakai akad bagi hasil (*Mudharabah Mutlaqoh*) dengan dasar prinsip syariah terkhusus untuk calon haji yang memiliki tujuan melengkapi Keperluan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH).

#### 3. Tabungan Impian

Salah satu produk tabungan berjangka untuk debitur perorangan sebagai perwujudan impian debiturnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) sesuai rencana serta menggunakan mekanisme auto debit penyetoran setiap bulan. Akad yang dipergunakan akad *Mudharabah Muthlaqah*.

#### 4. TabunganKu

Penerbitan tabungan oleh bank yang ada di Indonesia. Produk yang ditujukan guna meningkatkan gemar menabung dan mensejahterakan masyarakatnya

#### 5. Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel iB)

Penerbitan tabungan oleh bank yang ada di Indonesia diperuntukan para siswa dengan syarat tidak sulit dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam proses pembelajaran dan inklusi keuangan untuk mendukung budaya menabung sejak kecil. Akad yang dipakai yaitu *Wadi'ah Yaddhamanah*.

#### 6. Giro Bank Syariah Indonesia

Produk untuk debitur perorangan ataupun perusahaan dengan berbagai kemudahan transaksi bisnis sehari-hari dimana

dana dapat ditarik memakai cek & bilyet giro, pengelolaan produk ini memakai *wadi'ah yad dhamanah*.

#### 7. Giro Faedah Mudharabah

Produk tabungan investasi dana debitur memakai akad *mudharabah mutlaqah* yang bisa ditarik berdasar persetujuan dan bisa memakai cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.

#### 8. Deposito Bank Syariah Indonesia iB

Produk investasi berjangka untuk debitur perorangan maupun perusahaan yang memberi keuntungan banyak, pengelolaan produk ini memakai prinsip *mudharabah muthlaqah*.

#### b. Produk Penyaluran Dana (Financing)

Produk pembiayaan di BSI Kcp Ajibarang terdapat 2 yaitu mikro dan non mikro.

##### 1) Produk Pembiayaan Mikro

##### 1. Mikro Faedah iB

- a. Mikro faedah iB 25 yaitu Pembiayaan mikro dengan plafond 5- 25 Juta yang menggunakan akad jual beli ( Murabahah) tanpa agunan dan margin bank setara dengan 7% pertahun. Dengan persyaratan Usaha yang dikelola sudah berjalan minimal 2 tahun. Teenor yang diterapkan antara 3-12 Bulan. Tujuan pembiayaan ini yaitu Modal kerja, Investasi.
- b. Mikro Faedah iB 75 yaitu pembiayaan mikro dengan plafond 5- 75 juta yang menggunakan akad Murabahah, IMBT, MMQ dengan agunan BPKB/ Sertifikat Tanah/ Sertifikat Rumah. Usaha sudah berjalan minimal 2 tahun. Tenor yang diterapkan 6-60 bulan.

c. Mikro Faedah iB 75 yaitu Pembiayaan Mikro dengan Plafond 75-200 Juta yang menggunakan akad Murabahah, IMBT, dan MMQ. Dengan agunan yang dapat digunakan yaitu BPKB, SHM, SHGB). Tenor yang diterapkan yaitu 6-10 bulan.

2. KUR (Kredit Usaha Rakyat)

Skema pembiayaan mikro memakai akad *Murabahah* (jual beli) yang bertujuan digunakan modal kerja, investasi, dan konsumsi (maksimal 50% dari tujuan produktif nasabah). Produk pembiayaan mikro minimal usahanya harus sudah berjalan selama 2 tahun, dan pembiayaan KUR minimal usahanya harus sudah berjalan selama 6 bulan.

a. KUR Super Mikro dengan plafond antara 5-10 juta, namun produk KUR ini jarang digunakan dikarenakan nominal yang kecil.

b. KUR Mikro iB dengan plafond sampai dengan 25 juta akad yang digunakan yaitu akad Murabahah, tidak menggunakan Agunan dan Margin Bank setara dengan 7% pertahun. Tenor yang diterapkan maksimalnya 3 tahun untuk modal kerja dan maksimalnya 5 tahun untuk investasi.

c. KUR kecil iB dengan plafond lebih dari 25 juta sampai dengan 200 juta, akad yang digunakan yaitu akad murabahah dengan agunan BPKB, SHM, SHGB, dengan pengikatan agunan bawah tangan, usaha yang dikelola minimal 6 bulan. Tenor yang diterapkan yaitu maksimalnya 4 tahun untuk modal kerja dan maksimalnya 5 tahun untuk investasi.

2) Produk Pembiayaan Non Mikro

a) KPR Bank Syariah Indonesia iB, KPR Bank Syariah Indonesia iB merupakan pembiayaan kepemilikan rumah

pada perorangan guna melengkapi beberapa bagian atau semua keperluan untuk hunian, ini memakai prinsip jual beli (*murabahah*), sewamenyewa (*ijarah*). Pembayaran dilakukan dengan cara berangsur dan jumlah angsuran sudah disepakati di awal serta pembayaran akan dilakukan setiap bulannya.

- b) KPR Sejahtera Bank Syariah Indonesia iB. Produk ini dibuat oleh Bank Syariah Indonesia diperuntukan membiayai rumah pada masyarakat yang memiliki penghasilan.
- c) KKB Bank Syariah Indonesia iB (Kredit Kepemilikan Kendaraan Bermotor). Produk ini bertujuan agar melengkapi kebutuhan berkendara yang memakai menggunakan prinsip jual belimemakai akad *murabahah bil wakalah*. Pembayaran dilakukan dengan cara berangsur dan jumlah angsuran sudah disepakati di awal serta pembayaran akan dilakukan setiap bulannya.
- d) Pembiayaan Umrah Bank Syariah Indonesia iB. Kehadiran produk ini mempermudah debitur dalam menyempurnakan niat debitur melaksanakan ibadah dan ziarah ke Baitullah.
- e) KMF purna Bank Syariah Indonesia iB. Produk ini merupakan kepemilikan multifaedah fasilitas pembiayaan yang diserahkan pada pensiunan guna melengkapi segala keperluan paket barang atau jasa dengan memakai prinsip *murabahah* atau *ijarah*. Pembayaran dilakukan dengan cara berangsur dan jumlah angsuran sudah disepakati di awal serta pembayaran akan dilakukan setiap bulannya.
- f) KMF Bank Syariah Indonesia iB merupakan bukan produk tetapi sekedarnamadari penggabungan produk KMG (akad pembelian barang) dan KMJ (akad pembelian paket jasa) adalah pembiayaan yang pemberiannya dikhususkan untuk pegawai dalam melengkapi semua keperluan (barang/jasa)

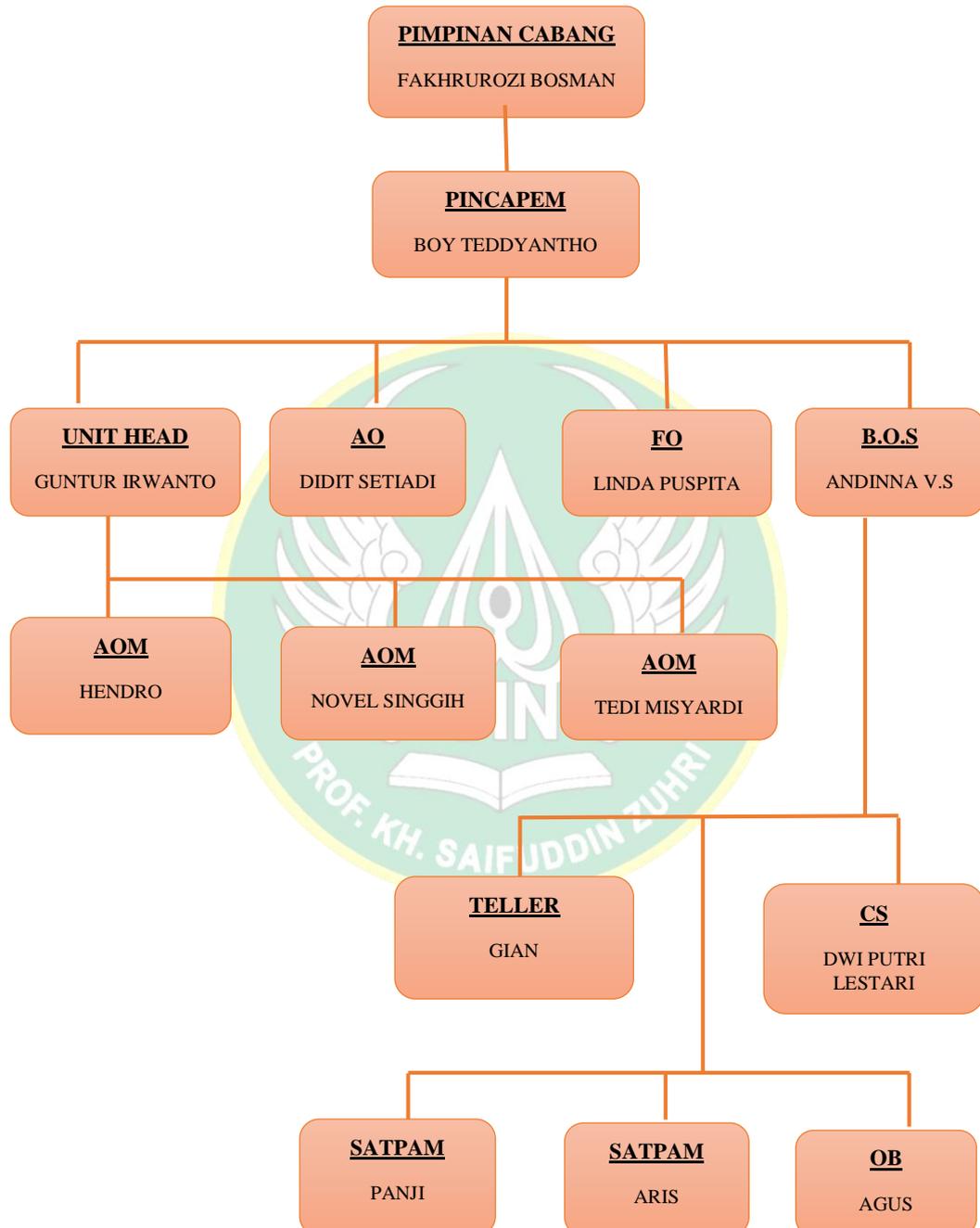
yang memiliki sifat konsumtif dengan cara yang mudah.  
(wawancara, Andinna)



#### 4. Struktur Organisasi BSI KCP Ajibarang

Gambar 4.1

#### Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Ajibarang



## 5. Tugas dan Fungsi Struktur Organisasi di BSI KCP Ajibarang

Berikut penjelasan mengenai tugas dan wewenang, serta fungsi setiap bagian.

### a. Pincapem (Pimpinan Cabang Pembantu)

Pincapem mempunyai tanggung jawab kepadasemua aktivitasdi Kantor Cabang Pembantu termasuk merencanakan, mengkoordinasi dan mensupervisi semua aktivitas kantor cabang pembantu baik itu, marketing ataupun operasional guna penjaminan agar mencapai target anggaran yang diputuskan secara efektif serta efisien. Adapun tugas lainnya yaitu membuat kualitas keuangan KCP meningkat, pengawasan pada aktivitas keuangan, customer service, internal proses, dan pengembangan SDM di KCP.

### b. BOS (*Branch Operation Supervision*)

Mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memastikan semua aktivitas yang mengenai aspek layanan produk sudahberdasar standar kebijakan dan prosedur yang ada dan mengawasi dokumentasi, adapun rinciannya antara lain:

- 1) Memiliki tanggung jawab padaaktivitas operasional KCP
- 2) Melaksanakan kesepakatan transaksi operasional.
- 3) Melakukan bimbingan kepada CS dan Teller supaya bisamenjalankan tugas.
- 4) Menjadi narasumber pada layanan operasional di internal ataupun eksternal.
- 5) Membangun *team work* dan komunikasi yang efektif dan tim operasional.
- 6) Memiliki tanggung jawab kelengkapan kantor.

### c. Unit Head Mikro (UH)

Pemimpinsemua Account Officer Micro (AOM ), bertugas menyiyakan target pasar yang AOM ajukan. UH juga bertanggung jawab dalam pengawasan kinerja AOM, analisis target pasar dari

AOM, dan pengambilan keputusan mengenai pembiayaan AOM atas persetujuan dan juga pendampingan dari Pincapem.

d. Customer Service (CS)

Customer Service mempunyai tugas serta tanggung jawabnya sebagai berikut:

- 1) Melakukan pelayanan ke debitur saat membuka ataupun menutup rekening
- 2) Mempromosikan serta memberikan penjelasan terkait produk pada debitur.
- 3) Melakukan pelayanan Kritik serta Saran debitur.
- 4) Melakukan pengambilan uang di brankas khasanah untuk petty cash sebelum memulai bertransaksi.

e. Teller

Teller mempunyai tugas serta tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Melakukan pelayanan ke debitur saat melaksanakan penarikan tunai, penyetoran, membayar, dan menangsur.
- 2) Melakukan penghitungan uang modal dan uang setoran modal.
- 3) Memiliki tanggung jawab pada semua uang modal dan uang setoran modal.
- 4) Melakukan pengisian buku besar berdasarkan keluar masuk keuangan Bank dalam transaksi satu hari.

f. Account Officer Generalis (AO)

Bertugas menjadi ujung tombak perusahaan, yaitu mencari debitur *funding* ataupun *financing* dengan target menengah keatas (*financing* > Rp. 500 juta/bulan, *funding* > Rp. 250 juta/ bulan ).

g. Funding Officer (FO)

Seorang FO memiliki beberapa tugas untuk mengumpulkan Dana Pihak Ketiga. Berikut tugas dari FO yaitu:

- 1) Melakukan identifikasi keperluan calon debitur dan mempromosikan produk yang sesuai, serta melaksanakan penetrasi pasar.
  - 2) Mengelola Account debitur berdasarkan service standard yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.
  - 3) Mencegah dan mendeteksi dini pada proses pembiayaan, supaya berjalan sesuai dengan kesepakatan.
  - 4) Melaksanakan pendekatan terus menerus kepada debitur ataupun pihak ketiga, menjadikan debitur loyal terhadap perusahaan.
- h. Account Officer Mikro
- Bertugas sebagaimana AO, perbedaannya di bagian. Bagian menengah kebawah (*financing*<Rp.500 Juta/Bulan, *funding*<Rp.250 Juta/Bulan. Pembeda ini menjadikan AOM mempunyai garis koordinasi dengan UH.
- i. Security
- Bertugas dan bertanggung jawab menjadipetugas pengamanan Bank dari rampok dan tindak kriminal lain yang bisa terjadi di perbankan. Tugas lainnya yaitu menolongdebitur yang kesulitan dalam melakukan proses transaksi, misalnya saja menulis slip, mengisi formulir, dan mengganti PIN.
- j. Office Boy ( OB )
- Bertugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan kantor, mempersiapkan kebutuhan kantor misalnya saja pembelian ATK, dan perlengkapan kantor lainnya.

## **B. Pembahasan**

### **1. Kualitas pelayanan**

Pada KBBI, kualitas diartikan menjadi tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas bisa juga berarti menjadi tingkat keunggulan, sehingga kualitas menjadi ukuran relatif kebaikan. (Tony, 2019)

Hal ini sama yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ Bsi Mobile lebih ke syariah (lokasi masjid, waktu sholat, zakat, rekening online dll, serta fitur-fitur yang sangat membantu ”

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operation Supervision):

“ Fitur lebih lengkap dan lebih menonjol ke syariah ”

Pelayanan menurut estimologi pada kamus besar bahasa indonesia berarti “*Upaya melakukan pelayanan keperluan orang lain* ”. Umumnya pelayanan merupakan Pelayanan merupakan aktifitas yang ditawarkan pada pelanggan yang akan dilayani, ini memiliki sifat tidak berbentuk dan tidak bisa dipunyai. Arti secara luas dikemukakan Davidow dan Uttal bahwa dalam mempertinggi kepuasan pelanggan maka usaha apapun pasti akan dilakukan. Sedangkan arti pelayanan merupakan terjemahan dari “Service Excellent” memiliki arti pelayanan paling baik karena berdasarkan standar pelayanan di instansi pemberi layanan, dalam hal ini adalah Bank.

Hal ini selaras yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ Sesuai standar operasional perusahaan ”

Sama halnya seperti yang dikatakan oleh Andinna BOS (Branch Operation Supervision):

“ Harus cekatan, memberikan yang terbaik bagi pelanggan ”

Kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi sejauh mana perbedaan diantara realita dan ekspektasi dari layanan yang diterima. Di lain sumber menjelaskan kualitas pelayanan yaitu sebagai “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk melengkapi konsumen”. Penerimaan jasa berdasarkan ekspektasi, menjadikan kualitas jasa dianggap baik dan konsumen merasakan puas. Penerimaan jasa melebihi ekspektasi konsumen, menjadikan kualitas jasa dianggap bagus. Sebaliknya jika penerimaan jasa tidak melebihi harapan, maka kualitas jasa dianggap buruk. (Fransiska, 2021)

Hal ini sama yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ kualitas layanan yang diberikan melalui tahap buka rekening baru lalu nasabah aktivasi BSI Mobile bisa langsung ke Customer Service dan akan di arahkan untuk pengaktifan BSI Mobile melalui aktivasi ke 3399 dengan catatan harus ada pulsa reguler senilai Rp 2000 ”

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operation Supervision):

“ kualitas layanan dari BSI Mobile yang memberikan fitur fitur lengkap untuk memenuhi kebutuhan serta mempermudah nasabah”

a. Dimensi kualitas pelayanan

Pertama ada *tangible* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberi tahu eksistensi dari kinerja pada pihak eksternal atau pelanggan.(Abdul, 2018)

Hal ini juga dijelaskan dalam wawancara dengan Customer Service Tari:

“ Mobile Banking BSI sudah memenuhi kebutuhan pelanggan , semua bisa ”

Hal ini juga selaras dengan wawancara kepada Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ Sangat Efektiv dalam penggunaan Mobile Banking ”

Kedua ada *reability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberipelayanan pada pelanggan berdasarkan yang dipromosikan dan berdasar perjanjian supaya pelanggan merasa puas karena berdasaryang diharapkan.(Abdul, 2018).

Hal ini sama yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ BSI Mobile memberikan kemudahan transaksi kepada pelanggan, untuk mempersingkat transaksi cukup dengan handphone ”

Pernyataan ini sama dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ BSI Mobile dapat diakses 24 jam, pelanggan dapat mengakses dimana saja dan kapan saja ”

Ketiga ada ketanggapan (*responsiveness*) merupakan responan atau kesigapan pegawai saat memberi bantuan pada pelanggan dan memberi pelayanan yang cekatan, akurat dan

tanggap pada pelanggan, diantaranya yaitu kesigapan, kecepatan pegawai pada saat menangani transaksi dan menangani pelanggan yang mengeluh. (Abdul, 2018)

Hal ini sama dengan yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ Kalau ada keluhan nasabah langsung ke Bank, langsung ke CS”

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ Sangat siap, harus siap ”

Ke empat ada empati (*empathy*) merupakan bentuk pemberian perhatian yang tulus pada pelanggan yang memiliki sifat individual atau pribadi dengan berusaha mengerti yang diinginkan dan diharapkan. (Abdul, 2018)

Hal ini sama dengan yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ Memberikan pelayanan yang baik ”

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ Sesuai dengan standar operasional perusahaan yang berlaku, dan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan”

Ke lima ada jaminan dan kepastian (*assurance*) suatu pengetahuan, kesopanan santunan, keramahtamahan, perhatian dan kemampuan para pegawai perusahaan saat memberi pelayanan, ketrampilan saat memberi informasi dan kemampuan agar rasa percaya pelanggan bisa meningkat pada perusahaan. (Abdul, 2018)

Hal ini selaras dengan yang dikatakan Customer Service Tari:

“ Ada penataran lewat zoom dari area Purwokerto, harus disamakan, ada roolplay, agar pelayanannya tidak kaku, ramah, biar nasabah tidak kecewa, jika sudah sampai meja CS itu semua harus ready ”

Hal ini sama dengan yang dikatakan Andinna BOS (*Branch Operating Supervision*):

“ Dilakukan 1 minggu sekali ”

b. Fungsi Kualitas Pelayanan

Perkerjaan dilaksanakan dalam proses yang cepat, sehingga waktu bida dihemat, menambah produktifitas barang ataupun jasa. Kualitas produk yang didapatkan terjamin, adanya rasa nyaman bagi orang yang memiliki kepentingan, adanya rasa puas pada orang yang memiliki kepentingan sehingga sifat emosionalnya bisa dikurangi.(Hafiz, 2018)

Hal ini senada dengan yang di sampaikan oleh Customer Service Tari:

“ Mempermudah, BSI ada aplikasi untuk meningkatkan pelayanan, nasabah tidak usah pergi-pergi, benar-benar sudah disediakan di fitur-fiturnya, tidak usah antri ”

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ Sangat efektif karena jika ATM tertelan bisa pakai Mobile Banking, bisa diakses 24 jam”

c. Prinsip Prinsip Kualitas Pelayanan

Beberapa prinsip yang perlu perhatian dalam bidang pelayanan antara lain:

Perumusan strategi pelayanan. Memulai strategi pelayanan dengan merumuskan tingkat keunggulan berdasar perjanjian pada pelanggan.Mengkomunikasikan kualitas kepada pelanggan. Hal ini dapat membantu pelanggan supaya tidak ada kesalahan menafsirkan tingkat kepentingan yang akan didapatnya. Penetapan standar kualitas harus jelas. Hal ini perlu diketahui supaya setiap orang tahu secara jelas tingkat kualitas yang harus dicapai. Penerapan sistem pelayanan yang efektif. Saingan tidak dapat dihadapi dengan senyuman dan sikap yang ramah, tapimemerlukan yang lebih dari itu yaitu dengan sistem yang meliputi metode dan prosedur guna melengkapi keperluan pelanggan. Pegawai yang berorientasi pada kualitas pelayanan.Survey mengenai kepuasan dan apa yang dibutuhkan pelanggan. (Hafiz, 2018)

Hal ini selaras dengan yang dikatakan Customer Service Tari:

“ Sudah dari awal ada, tujuannya mempermudah transaksi, tidak memperpanjang antrian, dimanapun bisa ”

Hal ini sama dengan yang dikatakan Andinna BOS (*Branch Operating Supervision*):

“ Sangat efektif karena jika ATM tertelan bisa pakai Mobile Banking, bisa diakses 24 jam”

d. Kualitas Pelayanan Dalam Konsep Syariah

Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam berupa evaluasi kognitif dari konsumen atas jasa yang disaikan oleh organisasi jasa dengan semua kegiatannya bersandar pada nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam (Othman dan Owen, 2001). (Rizky, 2014)

Hal ini sama dengan yang dikatakan Customer Service Tari:

“ BSI Mobile lebih ke syariah (lokasi masjid, waktu sholat, zakat dll) ”

Hal ini selaras dengan yang dikatakan Andinna BOS (*Branch Operating Supervision*):

“ fitur lebih lengkap dan lebih menonjol ke syariah ”

Kepatuhan pada syariat Islam (*Sharia Compliance*) merupakan suatu kemampuan bank syariah dalam mematuhi prinsip syariah untuk aktivitas operasionalnya. Ciri khususnya yaitu tidak adanya sistim bunga. Tujuan komersilnya tidak mengenal peminjaman uang, tapi kemitraan atau kerjasama (*mudharabah dan musyarakah*) menggunakan sistim bagi hasil. (Rizky, 2014)

Hal ini sama dengan yang dikatakan Customer Service Tari:

“BSI Mobile lebih ke syariah (lokasi masjid, waktu sholat, zakat dll) ”

Hal ini selaras dengan yang dikatakan Andinna BOS (*Branch Operating Supervision*):

“fitur lebih lengkap dan lebih menonjol ke syariah ”

Jaminan (*Assurance*) Tjiptono (2001: 26) mengartikan jaminan sebagai “mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dipunyaipegawai, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan”. (Rizky, 2014).

Hal ini selaras dengan yang dikatakan Customer Service Tari:

“ Ada penataran lewat zoom dari area Purwokerto, harus disamakan, ada roolplay, agar pelayanannya tidak kaku, ramah, biar nasabah tidak kecewa, jika sudah sampai meja CS itu semua harus ready ”

Hal ini sama dengan yang dikatakan Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ Dilakukan 1 minggu sekali ”

Daya Tanggap (*Responsiveness*) Tjiptono (2001: 26) menerangkan daya tanggap merupakan pegawai yang ingin membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tepat. (Rizky, 2014). Hal ini sama dengan yang dikatakan Customer Service Tari:

“ Kalau ada keluhan nasabah langsung ke Bank, langsung ke CS ”

Hal ini selaras dengan yang dikatakan Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ Sangat siap, harus siap ”

Wujud atau Bentuk (*Tangible*) Menurut Tjiptono (2001: 26) bukti fisik dari jasa, dapat berupa fisik gedung, peralatan yang dipergunakan, karyawan, sarana komunikasi (Rizky, 2014).

Hal ini juga dijelaskan dalam wawancara dengan Customer Service Tari:

“ Mobile Banking BSI sudah memenuhi kebutuhan pelanggan , semua bisa ”

Hal ini juga selaras dengan wawancara kepada Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ Sangat Efektiv dalam penggunaan Mobile Banking ”

Empati (*Empathy*) Menurut Tjiptono (2001: 26) empati yaitu memudahkan saat melaksanakan hubungan, komunikasi yang

baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan pelanggan (Rizky, 2014).

Hal ini sama dengan yang dikatakan Customer Service Tari:

“ Memberikan pelayanan yang baik ”

Hal ini selaras dengan yang dikatakan Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ Sesuai dengan standar operasional perusahaan yang berlaku, dan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan”

Kehandalan (*Reliability*) Tjiptono (2001: 26) mengartikan sebagai “kemampuan memberi pelayanan sesuai perjanjian dengan segera, akurat, dan memuaskan” (Rizky, 2014).

Hal ini sama yang dikatakan Customer Service Tari:

“ BSI Mobile memberikan kemudahan transaksi kepada pelanggan, untuk mempersingkat transaksi cukup dengan handphone ”

Pernyataan ini sama dengan yang dikatakan Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ BSI Mobile dapat diakses 24 jam, pelanggan dapat mengakses dimana saja dan kapan saja ”

e. Mobile Banking

Kurniawati et al (2017), Susanto (2017), Shaikh dan Karjoluoto (2015), Kourouthanassis dan Giaglis (2012), Widiyono (2006) mengatakan mobile banking sebagai fasilitas bank yang memiliki kesamaan dengan internet banking yaitu berbasis internet dengan perbedaan yaitu dalam mobile banking dimana nasabah terlebih dahulu harus mengunduh aplikasi mobile banking dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada smartphone atau tablet. Penggunaan mobile banking memungkinkan nasabah untuk lebih mudah melakukan kegiatan perbankan mereka tanpa batas dengan ruang waktu dan bisa diakses 24 jam kapan saja dimana saja. (Unggul dkk, 2021)

Hal ini senada yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ Bisa diunduh di HP apa aja bisa yang penting android, untuk mempermudah transaksi atau untuk mempersingkat transaksi ”

Pernyataan ini sama dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ BSI Mobile dapat diakses 24 jam, pelanggan dapat mengakses dimana saja dan kapan saja ”

Umumnya *Mobile banking* bisa dibedakan menjadi 3 yaitu:

*Informational*, sistem ini hanya memberikan informasi tentang produk dan layanan yang bank punya. Sistem ini beresiko cukup rendah karena tidak ada hubungan ke server utama dan jaringan di bank, tapi hanya ada hubungannya dengan server hosting situs. Kemungkinan risikonya yaitu isi dari situs internet diubah (*deface*). Ini tidak berbahaya bagi seluruh sistem bank tersebut, tapi bisa membuat kacau informasi dari situs bank yang berkaitan (Novitasari, 2017)

Hal ini sama yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ Sudah ada fitur-fiturnya, simbol ada waktu sholat, jika trobel bisa dari hpnya juga, di logout dulu lalu dicoba lagi, daftar lagi, bisa langsung ke call center ”

Pernyataan ini senada dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ sangat efektif karena jika ATM tertelan bisa pakai mobile banking ”

*Communicative* (komunikatif) tipe ini memiliki sifat interaktif dibanding dengan *Informational*. Sistem di tipe ini memungkinkan adanya interaksi diantara debitur dengan sistem di bank. Bentuknya seperti informasi saldo, laporan transaksi, mengubah data pribadi debitur ataupun formulir keanggotaan layanan yang berasal dari bank yang berkaitan. Melihat dari bagaimana kerjanya jelas risiko sistem ini lebih besar. Ini disebabkan terjadinya debitur dengan server di jaringan di bank saling berhubungan. Memerlukan pengawasan dan keamanan yang

lebih pada sistem ini, jika ada penyusup ataupun program yang bisa dirusak sistemnya misalnya virus, trojan, dan lain-lain bisa dicegah (Novitasari, 2017)

Sama halnya seperti yang dikatakan Customer Service Tari:  
 “ Eksternal harus berhati-hati PIN, kata sandi, jangan sampai bocor keluar, internal dari kita yang harus menjaga ”

Pernyataan ini sama dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operating Supervision):  
 “ jika ATM tertelan bisa pakai mobile banking ”

*Transactional* (dapat melakukan transaksi) ini merupakan tipe terakhir, tipe terlengkap dan umumnya memuat sistem yang ada pada kedua tipe sebelumnya. Tipe ini memungkinkan agar melaksanakan transaksi dengan cara langsung, dikarenakan sistem ini mempunyai jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank. Sistem ini beresiko cukup besar dibanding dua tipe sebelumnya. Maka dari itu, memerlukan pengamatan yang cermat di sistem ini. Transaksi yang bisa dilaksanakan meliputi akses langsung ke account di bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa, dan lain sebagainya (Novitasari, 2017).

Hal ini sama dengan yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ Pembayaran kuliah/sekolah, angsuran, bisa cek mutasi rekening, untuk mengetahui sumber dana, cek bukti tf , transaksi 24 jam fleksibilitas pembayaran dll ”

Pernyataan ini sama dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ Fitur lebih lengkap ”

#### f. Sejarah Mobile Banking

Awal peluncuran *Mobile Banking (M-Banking)* dilakukan Excelcom diakhir tahun 1995 dan mendapatkan berbagai macam responan. Yang melatar belakangi munculnya *mobile*

*banking* dikarenakan bank ingin memperoleh kepercayaan dari debiturnya, dengan cara memanfaatkan teknologi (Dwitya, 2018).

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“Layanan perbankan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui handphone, setiap orang yang punya rekening BSI pasti menggunakan Mobile Banking ”

Pernyataan ini sama dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ Aplikasi yang memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan hanya menggunakan hp, semua nasabah kalau ada rekening ”

g. Dimensi Mobile Banking

Menurut Avrianto dan Suryani (2002) ada berbagai dimensi nilai yang penting untuk dipertimbangkan dalam memanfaatkan Mobile Banking, yaitu:

Produk/jasa meliputi fungsionalitas produk dan jasa, harga, mutu dan waktu (Priestiani, 2019).

Sama halnya dengan yang dikatakan Customer Service Tari:

“ lebih praktis, mempermudah, bsi ada aplikasi untuk meningkatkan pelayanan, nasabah tidak usah pergi-pergi, benar-benar sudah disediakan di fitur-fiturnya ”

Pernyataan ini selaras dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ fitur lebih lengkap dan lebih menonjol ke syariah, bisa diakses 24 jam ”

Citra (image) dan reputasi, memperlihatkan faktor yang tidak terwujud sehingga debitur bisa tertarik pada suatu barang/jasa (Priestiani, 2019).

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ setiap orang yang punya rekening BSI pasti mengaktifkan BSI Mobile, untuk kemudahan transaksi, untuk

mempermudah transaksi atau untuk mempersingkat transaksi ”

Pernyataan ini sama dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ Semua nasabah kalau ada rekening ”

Hubungan pelanggan (*customer relationship*), meliputi dalam menyampaikan produk jasa pada debitur diantaranya ada dimensi waktu tanggap dan penyerahan, serta bagaimana perasaan debitur sesudah memberikan produk/jasa dari perusahaan yang berkaitan (Priestiani, 2019).

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ Memberi pelayanan yang baik ”

Pernyataan ini sama dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ Harus cekatan, memberika yang terbaik bagi pelanggan ”

#### h. Manfaat Mobile Banking

Manfaat Mobile Banking sebagaimana dikemukakan oleh Kurniawati et al (2017), dan Susanton(2017) yaitu:

Mentransfer dana ke rekening atau bank lain, informasi saldo dan mutasi rekening, membayar tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, televisi kabel, zakat, dan lain-lain, pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa hp, kuota data, dan lain-lain, layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing (Unggul dkk, 2021).

Hal ini sama dengan yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ pembayaran kuliah atau sekolah, angsuran, bisa cek mutasi rekening, untuk mengetahui sumber dana, cek bukti tf, transaksi 24 jam, fleksibilitas pembayaran, untuk kemudahan transaksi, sangat mudah soalnya udah ada fitur-fiturnya, simbol, ada waktu sholat ”

Pernyataan ini senada dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“ fitur lebih lengkap dan lebih menonjol ke syariah ”

## 2. BSI Mobile

Mengenai hal tersebut Bank Syariah Indonesia juga mempunyai layanan *Mobile Banking* yang di beri nama BSI Mobile. BSI Mobile merupakan fasilitas yang bank sediakan. Bank Syariah Indonesia bagi debiturnya untuk mempunyai akses ke rekening tabungan dan melaksanakan transaksi online. Pengaksesan *Mobile banking* ini bisa kapan saja dan di mana saja melalui perangkat smartphone (Dwita, 2021). Ada berbagai fungsi lain *mBanking*, yaitu:

Memudahkan debitur dalam mengecek saldo dan riwayat transaksi perbankan, melakukan pembayaran transaksi keuangan antar orang lain, menyediakan informasi letak ATM atau kantor cabang bank terdekat, memberi laporan dan riwayat aktivitas keuangan berdasarkan yang diminta debitur, memberikan pemberitahuan mengenai kegiatan penggunaan transaksi keuangan, memberi layanan pembayaran tagihan secara elektronik, misalnya bayar listrik, bayar paket internet, televisi kabel, dan layanan lainnya. (lifepal, 3 Oktober 2021)

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ Sejak 1 Februari 2021, untuk mempermudah transaksi atau untuk mempersingkat transaksi, setiap orang yang punya rekening BSI pasti mengaktifkan BSI Mobile dan bisa diakses 24 jam, untuk hp apa aja bisa yang penting android. Bisa juga untuk pembayaran kuliah atau sekolah, angsuran, bisa cek mutasi rekening, untuk mengetahui sumber dana, cek buti tf, fleksibilitas pembayaran. BSI Mobile lebih ke syariah (lokasi masjid, waktu sholat, zakat dll) rekening online dan fitur-fitur yang sangat membantu ”  
Pernyataan ini sama dengan yang disampaikan oleh Andinna BOS (Branch Operating Supervision):

“Harus cekatan, memberika yang terbaik bagi pelanggan ”  
Fitur-fitur yang ada pada BSI Mobile, antara lain:

Pengecekan informasi saldo, Transfer uang, bayar kebutuhan sehari, bayar zakat, dan masih banyak lagi.(Dwita, 2021)

Sama halnya dengan yang dikatakan Customer Service Tari:

“ Yang terdapat di aplikasi Mobile Banking BSI, disitu fitur-fiturnya sangat lengkap dan bisa digunakan semuanya ”

Cara registrasi dan aktivasi BSI Mobile:

Nasabah mengunjungi dan datang langsung ke Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia, mengambil nomor antrean dan memilih ke customer service, setelah antrean dipanggil, katakan tujuan kedatangan untuk registrasi BSI Mobile, petugas akan melakukan proses registrasi dan nasabah akan menerima SMS yang berisikan kode aktivasi, setelah itu, unduh aplikasi BSI Mobile di perangkat ponsel, buka aplikasi dan pilih “Sudah Memiliki Rekening”, kemudian pilih “Aktivasi” , masukkan nomor ponsel dan kode aktivasi yang telah dikirimkan pihak BSI, buat kata sandi untuk m-Banking BSI dan proses aktivasi selesai, setelah aktivasi selesai, nasabah bisa untuk mulai menjelajah ke fitur-fitur canggih yang ada di dalam mobile banking BSI tersebut, nasabah bisa mulai menjelajah ke fitur-fitur canggih yang ada di dalam mobile banking BSI tersebut. (Dwita, 2021)

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ Saat buka rekening baru lalu nasabah aktivasi BSI Mobile, aktivasinya ke 33399 dan harus ada pulsa reguler 2000 rupiah ”

*Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking*

Kelebihan:

Sahabat Finansial, dan lebih mudah atur keuanganmu mulai saat ini dengan berbagai fitur finansial BSI Mobile seperti

Transaksi Terjadwal, Manajemen Kartu dan masih banyak lagi fitur menarik lainnya. Sahabat Spiritual, Layanan Islami diantaranya seperti fitur Lokasi Masjid, Waktu Shalat, dan Arah Kiblat membuat ibadah lebih mudah. Sahabat Sosial, Berbagi dengan orang terdekat sekarang lebih mudah di BSI Mobile melalui fitur Berbagi-Ziswaf. (BSI, 3 Oktober 2021)

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ Fitur lengkap, semua yang ada di dalam aplikasi BSI Mobile ”

Kekurangan:

Proses transaksi yang terganggu ketika koneksi internet lemah dan akan "error" karena kehabisan waktu. Tidak banyak jenis ATM yang menyediakan kebutuhan layanan setor tunai Bank Syariah BUMN. (BSI, 3 Oktober 2021)

Hal ini sama dengan yang disampaikan oleh Customer Service Tari:

“ Ngga ada sinyal, ngga ada kuota, kalau ada keluhan nasabah langsung ke bank, langsung ke CS, trobel bisa dari hp nya juga, di logout dulu dicoba lagi, daftar lagi, bisa langsung ke call center ”

*Mobile Banking* merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi. *Mobile banking* yang memiliki beberapa fitur fitur dan tampilan yang menarik mampu memberikan kemudahan bagi pengguna layanan mobile banking. Untuk fitur fitur dan dari bank pun sudah maksimal seperti bentuk kualitas layanan berupa fasilitas fisik sudah terpenuhi. Setiap 1 minggu sekali pegawai bank khususnya Customer Service melakukan penataran lewat Zoom, untuk menyamakan standarisasi pelayanan bagi pelanggan agar para pegawai tidak kaku, harus tetap ramah dan profesional, hal ini ditujukan untuk pelanggan agar tidak kecewa. Pada saat transaksi ada keluhan maupun kegagalan siap siaga membantu, kalau terdapat beberapa kendala seperti jaringan

kurang stabil, mengatasi jaringan yang kurang stabil pelanggan harus mempunyai memiliki operator jaringan yang kuat. *Mobile Banking* di BSI ini sudah lengkap sehingga sangat membantu sekali dan dapat diakses selama 24 jam. Menghemat waktu tanpa harus membuang waktu untuk antri dalam melakukan transaksi.

### 3. Analisis Kualitas Pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang).

Analisis yang digunakan yaitu dengan metode SWOT, dimana analisis SWOT terdapat dari empat singkatan dari *Strenght*, *Weaknesses*, *Opportunities*, *Threats* dimana *Strenght* dan *Weaknesses* termasuk kedalam lingkungan eksternal yang dihadapi pada suatu bisnis. Analisis SWOT ini membandingkan antara faktor internal dan faktor eksternal.

#### 1. Identifikasi Analisis Kualitas Pelayanan menggunakan SWOT

##### a. Faktor Internal

##### 1) Kekuatan (*Strenght*)

- a) Kualitas fitur fitur dari *Mobile Banking* lengkap, ada simbol simbol untuk memperjelas dan terdapat lokasi masjid serta waktu sholat.
- b) Kecepatan, ketepatan dan cekatan pelayanan baik dan ramah. Pelayanan saat buka rekening baru merupakan salah satu bentuk pelayanan yang disediakan.
- c) Aplikasi tersebut gratis tidak dipungut biaya pada saat mendownload tetapi pada saat aktivasi harus ada pulsa reguler Rp. 2000.

- d) Mobile Banking dapat diakses 24 jam sehingga memudahkan para pengguna dalam melaksanakan transaksi.
- e) Untuk nama perusahaan sudah cukup terkenal merupakan bank syariah yang ada di Indonesia yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI)

2) Kelemahan (*Weaknesses*)

- a) Tidak ada sinyal pada saat mengakses.
- b) Tidak ada kuota pada saat ingin melaksanakan transaksi.
- c) Aplikasi eror.
- d) Aplikasi tersebut sulit di akses kalau sedang ada perbaikan sistem.
- e) Handphone juga berpengaruh kalau handphone tersebut tidak mendukung maka aplikasi tidak dapat di instal.

b. Faktor Eksternal

1) Peluang (*Opportunities*)

- a) Terdapat fitur BI Fast dengan keunggulan transfer ke 22 bank yang sudah terdaftar dengan biaya Rp. 2500.
- b) Pada saat pandemi seperti sekarang ini aplikasi Mobile Banking tersebut efektif membantu pelanggan, sebab pelanggan tidak usah keluar rumah dan cukup menggunakan handphone untuk melakukan transaksi.

- c) Tempat perusahaan strategis, sebab berada di pusat kota Ajibarang.
- d) Citra positif dimata pelanggan dan masyarakat, baik citra positif produk dan dari sisi perusahaan. Hal ini menjadi nilai tambah pada Bank Syariah Indonesia yang akan berpengaruh pada pemasaran produk.
- e) Kemajuan teknologi.

2) Ancaman (*Treaths*)

- a) Maintenance sistem.
- b) Kendala sistem eror.
- c) Keamanan.
- d) Jaringan komunikasi.
- e) Pengetahuan digital dari masyarakat.

2. Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Matrix IFAS/EFAS

a. Analisis Matrix IFAS (Internal Faktor Analisis System)

Berdasarkan hasil analisis dan wawancara yang ada, maka penilaiannya terhadap faktor internal dalam analisis kualitas pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang) sebagai berikut:

Tabel 4.1

Matriks Internal Faktor Analisis System

No	Faktor strategi Internal	Bobot	Rating	Skor
----	--------------------------	-------	--------	------

<b>Kekuatan (S)</b>				
1.	Fitur fitur lengkap	0,15	4	0,60
2.	Pelayanan baik	0,10	4	0,40
3.	Biaya aktivasi terjangkau	0,10	3	0,30
4.	Waktu layanan	0,10	3	0,30
5.	Brand name kuat	0,15	4	0,60
<b>Jumlah</b>		0,60		2,20
<b>Kelemahan (W)</b>				
1.	Tidak ada sinyal	0,10	3	0,30
2.	Tidak ada kuota	0,8	3	0,24
3.	Error	0,5	3	0,15
4.	Perbaikan sistem	0,10	4	0,40
5.	Pengaruh handphone	0,7	4	0,28
<b>Jumlah</b>		0,40		1,37
<b>Total</b>		1.00		3,57

Sumber : Data primer setelah diolah

Berdasarkan perhitungan yang telah dibuat pada tabel 4.1 di atas, diperoleh nilai IFAS untuk kualitas pelayanan sebesar 3,57 yang terdiri dari skor kekuatan sebesar 2,20 dan skor kelemahan sebesar 1,37. Dengan memperhatikan kekuatan dan kelemahan yang ada, maka kualitas pelayanan *Mobile Banking* di BSI KCP Ajibarang menduduki posisi strategis yang cukup strategis untuk terus dikembangkan sebab faktor kekuatan masih lebih dominan dari faktor kelemahan.

b. Analisis Matrik EFAS (Eksternal Faktor Analisis System)

Berdasarkan hasil analisis data wawancara yang ada, maka penilaiannya terhadap faktor eksternal dalam analisis kualitas pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang) sebagai berikut:

Tabel 4.2

Matriks Eksternal Faktor Analisis System

No	Faktor Strategis Eksternal	Bobot	Rating	Skor
<b>Peluang (O)</b>				
1.	Kemajuan teknologi	0,15	4	0,60
2.	Efektiv	0,10	3	0,30
3.	Lokasi strategis	0,08	3	0,24
4.	Citra positif perusahaan	0,10	4	0,40
5.	Keunggulan fitur	0,12	4	0,48
<b>Jumlah</b>		0,55		2,02
<b>Ancaman (T)</b>				
1.	Maintenance sistem.	0,10	3	0,30
2.	Kendala sistem eror.	0,08	3	0,24
3.	Keamanan.	0,10	4	0,40
4.	Jaringan komunikasi.	0,07	3	0,21
5.	Pengetahuan digital dari masyarakat.	0,10	4	0,40
<b>Jumlah</b>		0,45		1,55
<b>Total</b>		1,00		3,57

*Sumber : Data primer setelah diolah*

Berdasarkan perhitungan yang telah dibuat pada tabel 4.2 di atas, diperoleh nilai total EFAS untuk kualitas pelayanan sebesar 3,57 yang terdiri dari skor peluang sebesar 2,02 dan skor ancaman 1,55. Dengan memperhatikan peluang dan ancaman yang ada, maka analisis kualitas pelayanan *Mobile Banking* di BSI KCP Ajibarang menduduki posisi yang cukup strategis untuk selanjutnya terus di kembangkan sebab faktor peluang masih lebih besar dari faktor ancaman.

### 3. Matriks SWOT

Matriks SWOT ini digunakan untuk menggambarkan bagaimana suatu kekuatan dan kelemahan internal yang dihadapi sehingga dapat disesuaikan dengan peluang dan ancaman yang dihadapi pada analisis kualitas pelayanan *Mobile Banking* di BSI KCP Ajibarang sebagai berikut:

Tabel 4.3

Matriks SWOT

IFAS	STRENGHT (S)	WEAKNES (W)
	a. Kualitas fitur fitur dari Mobile Banking lengkap b. Kecepatan, ketepatan dan cekatan pelayanan baik dan ramah c. Aplikasi tersebut gratis tidak dipungut biaya pada saat mendownload	a. Tidak ada sinyal pada saat mengakses b. Tidak ada kuota pada saat ingin melaksanakan transaksi c. Aplikasi eror d. Aplikasi tersebut sulit di akses kalau sedang ada perbaikan sistem

<p><b>EFAS</b></p>	<p>d. Mobile Banking dapat diakses 24 jam</p> <p>e. Untuk nama perusahaan sudah cukup terkenal</p>	<p>e. Handphone juga berpengaruh, kalau handphone tersebut tidak mendukung maka aplikasi tidak dapat di instal</p>
<p><b>OPPORTUNITY (O)</b></p> <p>a. Terdapat fitur BI Fast</p> <p>b. Efektif membantu pelanggan</p> <p>c. Tempat perusahaan strategis</p> <p>d. Citra positif dimata pelanggan dan masyarakat</p> <p>e. Kemajuan teknologi</p>	<p><b>STRATEGI SO</b></p> <p>a. Memaksimalkan kualitas fitur fitur dari Mobile Banking lengkap seperti Terdapat fitur BI Fast (S.a , O.a)</p> <p>b. Mempertahankan kualitas fitur fitur dari Mobile Banking lengkap apalagi aplikasi tersebut gratis tidak dipungut biaya pada saat mendownload serta Efektif membantu pelanggan (S.a , S.c , O.b)</p> <p>c. Meningkatkan kecepatan, ketepatan dan cekatan pelayanan baik dan ramah itu menimbulkan Citra positif dimata</p>	<p><b>STRATEGI WO</b></p> <p>a. Meningkatkan cara mengakses kalau tidak ada sinyal jika ingin mengakses fitur fitur di BSI Mobile termasuk fitur BI Fast (W.a , O.a)</p> <p>b. Harus ada kuota kalau ingin mengakses aplikasi di era kemajuan teknologi sekarang ini (W.b , O.e)</p> <p>c. Mengevaluasi aplikasi tersebut kalau sedang sulit di akses jika ada perbaikan sistem, di era Kemajuan teknologi memang banyak inovasi untuk diperbaharui (W.d , O.e)</p>

	<p>pelanggan dan masyarakat (S.b , O.d)</p> <p>d. Mempertahankan Mobile Banking dapat diakses 24 jam sebab Kemajuan teknologi yang Efektiv membantu pelanggan (S.d , O.e , O.b)</p> <p>e. Mempertahankan untuk nama perusahaan sudah cukup terkenal sehingga Citra positif dimata pelanggan dan masyarakat, serta tempat perusahaan yang strategis (S.c , O.d , O.c)</p>	<p>d. Mengevaluasi aplikasi kalau sedang eror sebab belum diperbaharui dll, kemajuan teknologi sekarang ini sangat pesat berinovasi, kita harus selalu mengikuti (W.c , O.e)</p> <p>e. Handphone juga berpengaruh kalau handphone tersebut tidak mendukung maka aplikasi tidak dapat di instal, apalagi di era teknologi sekarang ini sudah banyak keluaran handphone terbaru yang tentunya lebih canggih (W.e , O.e)</p>
<p><b>THREATS (T)</b></p> <p>a. Maintenance sistem</p> <p>b. Kendala sistem eror</p> <p>c. Keamanan</p> <p>d. Jaringan komunikasi</p>	<p><b>STRATEGI ST</b></p> <p>a. Meningkatkan cara mengakses kalau sedang tidak ada sinyal, untuk memperlancar jaringan komunikasi seperti memakai wifi (S.a , T.d)</p>	<p><b>STRATEGI WT</b></p> <p>a. Mencari sinyal pada saat mengakses berpengaruh ke jaringan komunikasi, agar dapat bertransaksi dengan lancar (W.a , T.d)</p>

<p>e. Pengetahuan digital dari masyarakat</p>	<p>b. Meningkatkan cara mengakses kalau sedang tidak ada kuota, untuk memperlancar jaringan komunikasi seperti memakai wifi (S.b , T,d)</p> <p>c. Meningkatkan sistem agar meminimalisir terjadinya sistem eror pada saat digunakan (W.c , T.b)</p> <p>d. Meningkatkan kinerja aplikasi memang harus, juga untuk meningkatkan keamanan, sebab sangat berguna bagi pengguna sehingga sesekali terjadi perbaikan sistem atau maintaince sistem. (W.d , T.b , T.c)</p> <p>e. Meningkatkan pengetahuan digital bagi masyarakat kalau sedang ada perbaikan sistem, serta dari segi software dan hardware nya (T.e , W.d , W.e)</p>	<p>b. Sebelum melaksanakan transaksi harus memiliki kuota, agar dapat memperlancar jaringan komunikasi (W.b , W.d)</p> <p>c. Untuk menghindari sistem eror harus mengecek terlebih dahulu sebelum melaksanakan transaksi (W.c , T.b)</p> <p>d. Pengguna harus sabar ketika ada perbaikan sistem pada aplikasi sebab aplikasi perlu maintaince sistem, bisa juga untuk memperketat keamanan (W.d , T.a , T.c)</p> <p>e. Handphone berpengaruh terhadap aplikasi, sebab aplikasi tersebut ada software nya dan handphone tersebut mendukung atau tidak, hal ini juga perlu menjadi</p>
---	---	--

		pengetahuan digital masyarakat (W.e , T.e)
--	--	--

Sumber : Data primer setelah diolah

a. Strategi So (*Strenght and Opportunity*)

Strategi SO digunakan untuk mendapatkan dan dapat memanfaatkan peluang suatu usaha yang ada dengan cara memaksimalkan kekuatan internal sebuah perusahaan. Strategi SO dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Memaksimalkan kualitas fitur fitur dari Mobile Banking lengkap seperti Terdapat fitur BI Fast (S.a , O.a)
- 2) Mempertahankan kualitas fitur fitur dari Mobile Banking lengkap apalagi aplikasi tersebut gratis tidak dipungut biaya pada saat mendownload serta Efektiv membantu pelanggan (S.a , S.c , O.b)
- 3) Meningkatkan kecepatan, ketepatan dan cekatan pelayanan baik dan ramah itu menimbulkan Citra positif dimata pelanggan dan masyarakat (S.b , O.d)
- 4) Mempertahankan Mobile Banking dapat diakses 24 jam sebab Kemajuan teknologi yang Efektiv membantu pelanggan (S.d , O.e , O.b)
- 5) Mempertahankan untuk nama perusahaan sudah cukup terkenal sehingga Citra positif dimata pelanggan dan masyarakat, serta tempat perusahaan yang strategis (S.c , O.d , O.c)

b. Strategi WO (*Weakness and Opportunity*)

Strategi WO ini bertujuan untuk meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang, yaitu:

- 1) Meningkatkan peluang mengakses kalau tidak ada sinyal jika ingin mengakses fitur fitur di BSI Mobile termasuk fitur BI Fast (W.a , O.a)

- 2) Harus ada kuota kalau ingin mengakses aplikasi di era kemajuan teknologi sekarang ini (W.b , O.e)
- 3) Mengevaluasi aplikasi tersebut kalau sedang sulit di akses jika ada perbaikan sistem, di era Kemajuan teknologi memang banyak inovasi untuk diperbaharui (W.d , O.e)
- 4) Mengevaluasi aplikasi kalau sedang eror sebab belum diperbaharui dll, kemajuan teknologi sekarang ini sangat pesat berinovasi, kita harus selalu mengikuti (W.c , O.e)
- 5) Handphone juga berpengaruh kalau handphone tersebut tidak mendukung maka aplikasi tidak dapat di instal, apalagi di era teknologi sekarang ini sudah banyak keluaran handphone terbaru yang tentunya lebih canggih (W.e , O.e)

c. Strategi ST (*Strenght and Threats*)

Strategi ST bertujuan kepada strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi suatu ancaman, yaitu:

- 1) Meningkatkan cara mengakses kalau sedang tidak ada sinyal, untuk memperlancar jaringan komunikasi seperti memakai wifi (S.a , T.d)
- 2) Meningkatkan cara mengakses kalau sedang tidak ada kuota, untuk memperlancar jaringan komunikasi seperti memakai wifi (S.b , T,d)
- 3) Meningkatkan sistem agar meminimalisir terjadinya sistem eror pada saat digunakan (W.c , T.b)
- 4) Meningkatkan kinerja aplikasi memang harus, juga untuk meningkatkan keamanan, sebab sangat berguna bagi pengguna sehingga sesekali terjadi perbaikan sistem atau maintaince sistem. (W.d , T.b , T.c)
- 5) Meningkatkan pengetahuan digital bagi masyarakat kalau sedang ada perbaikan sistem, serta dari segi software dan hardware nya (T.e , W.d , W.e)

d. Strategi WT (*Weakness and Threat*)

Strategi WT ini didasarkan pada kegiatan yang memiliki sifat berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman, yaitu:

- 1) Mencari sinyal pada saat mengakses berpengaruh ke jaringan komunikasi, agar dapat bertransaksi dengan lancar (W.a , T.d)
- 2) Sebelum melaksanakan transaksi harus memiliki kuota, agar dapat memperlancar jaringan komunikasi (W.b , W.d)
- 3) Untuk menghindari sistem eror harus mengecek terlebih dahulu sebelum melaksanakan transaksi (W.c , T.b)
- 4) Pengguna harus sabar ketika ada perbaikan sistem pada aplikasi sebab aplikasi perlu maintaince sistem, bisa juga untuk memperketat keamanan (W.d , T.a , T.c)
- 5) Handphone berpengaruh terhadap aplikasi, sebab aplikasi tersebut ada software nya dan handphone tersebut mendukung atau tidak, hal ini juga perlu menjadi pengetahuan digital masyarakat (W.e , T.e)

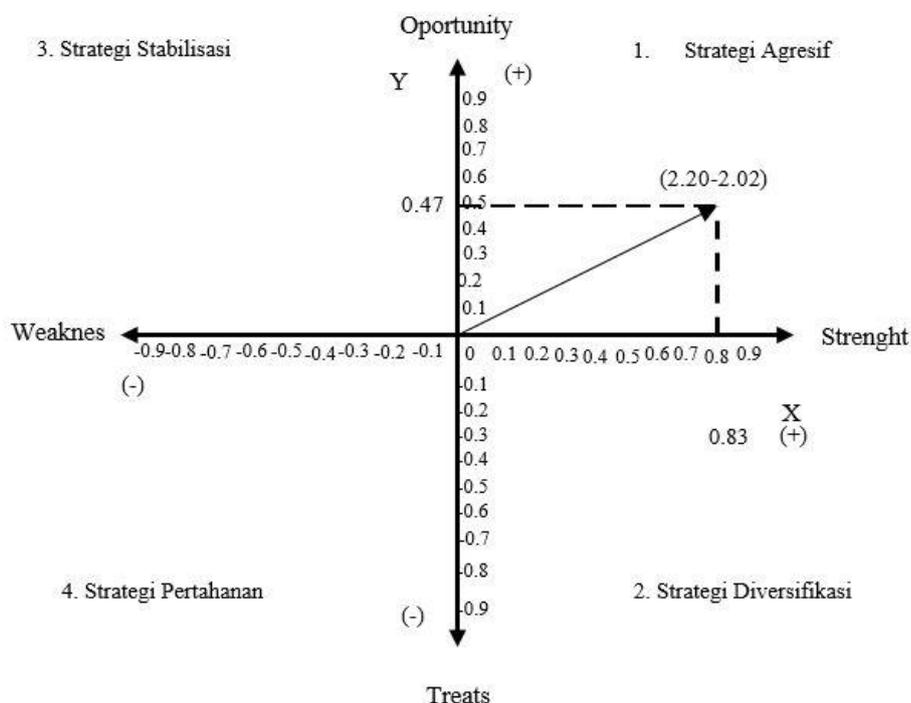
4. Pengambilan Keputusan Alternatif Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Analisis SWOT

Berdasarkan hasil penilaian IFAS (Internal Faktor Analisis System) dan EFAS (Eksternal Faktor Analisis System) yang telah dilakukan pada analisis kualitas pelayanan *Mobile Banking* di BSI KCP Ajibarang. Maka, dapat dihasilkan nilai total rata-rata IFAS sebesar 3,57 dengan skor kekuatan sebesar 2,20 dan nilai kelemahan sebesar 1,37 sedangkan nilai total rata rata EFAS sebesar 3,57 dari nilai peluang sebesar 2,02 dan nilai ancaman sebesar 1,55. Untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan *Mobile Banking* di BSI KCP Ajibarang berdasarkan penilaian pada faktor internal dan eksternal, maka diputuskan untuk melakukan pengurangan antara jumlah kekuatan dan kelemahan pada sumbu (X), dan pengurangan antara jumlah peluang dan ancaman untuk sumbu (Y)

maka nilai  $X = (S-W) = 2,20-1,37 = 0,83$  dan nilai  $Y = (O-T) = 2,02-1,55 = 0,47$

Gambar 4.2

Analisis Diagram SWOT Analisis Kualitas pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang)



Hasil analisis dari diagram SWOT pada gambar di atas diperoleh koordinat 0.47;0.83 yang mana kordinat ini berada pada kuadran 1 yaitu strategi agresif. Strategi ini menunjukkan situasi yang dapat menguntungkan. Analisis kualitas pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang) memiliki kekuatan dan peluang yang menyatu dan saling mendukung, yaitu dengan cara menggunakan semua kekuatan untuk dapat memanfaatkan peluang yang ada. Dengan demikian dapat diperoleh angka pada kedua sumbu X dan Y = 2.20 dan 2.02 yang bernilai positif terhadap analisis kualitas pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada analisis kualitas pelayanan pada layanan *Mobile Banking* di BSI KCP Ajibarang, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada kualitas pelayanan dilaksanakan dengan proses yang dapat menghemat waktu, dengan sistem yang meliputi metode dan prosedur guna melengkapi kebutuhan pengguna, serta pegawai yang berorientasi pada kualitas pelayanan.
2. *Mobile Banking* yang berbasis internet dan memudahkan pengguna untuk melakukan kegiatan perbankan, tanpa batas dengan ruang waktu dan bisa diakses 24 jam kapan saja dan dimana saja. *Mobile Banking* ini bersifat informasi yang memberikan gambaran tentang produk dan layanan dari bank tersebut. Komunikasi bentuk adanya interaksi antara debitur dengan sistem di bank seperti informasi saldo, laporan transaksi. Dapat melakukan transaksi memungkinkan agar memudahkan para pengguna dalam melaksanakan berbagai kegiatan perbankan. Namun, terdapat beberapa kendala seperti jaringan yang kurang stabil, harus memiliki paket data, dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil pengguna harus memiliki operator jaringan yang kuat pada saat melakukan transaksi perbankan.
3. Hasil analisis dari diagram SWOT diperoleh koordinat 0.47;0.83 yang mana koordinat ini berada pada kuadran 1 yaitu strategi agresif. Strategi ini menunjukkan situasi yang dapat menguntungkan, memiliki kekuatan dan peluang yang menyatu dan saling mendukung, yaitu dengan cara menggunakan semua kekuatan untuk dapat memanfaatkan peluang yang ada. Dengan demikian dapat

diperoleh angka pada kedua sumbu X dan Y = 2.20 dan 2.02 yang bernilai positif.

## **B. Saran**

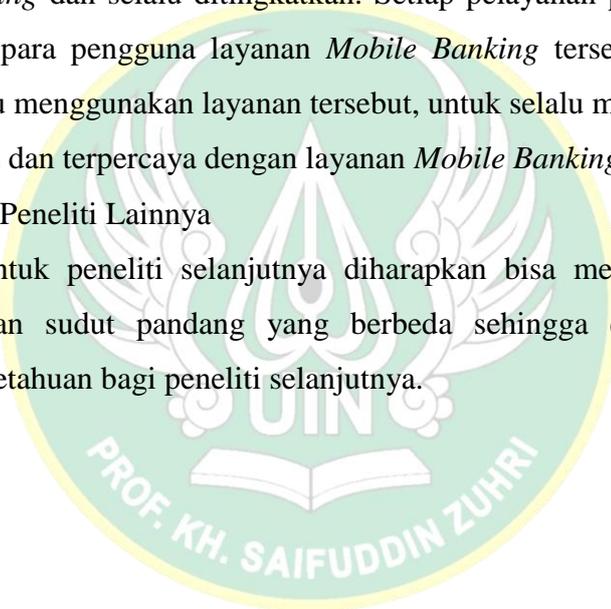
Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka ada beberapa saran yang direkomendasikan, yaitu kepada:

### 1. Pihak Lembaga Perbankan

Harus selalu mengembangkan inovasi selanjutnya, sesuai dengan kemajuan teknologi sekarang ini. Diharapkan untuk dapat mempertahankan maupun mengembangkan kualitas layanan *Mobile Banking* dan selalu ditingkatkan. Setiap pelayanan perlu peningkatan agar para pengguna layanan *Mobile Banking* tersebut merasa ingin selalu menggunakan layanan tersebut, untuk selalu menumbuhkan rasa aman dan terpercaya dengan layanan *Mobile Banking* yang cepat.

### 2. Bagi Peneliti Lainnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan bisa menjadikan literatur dengan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat menambah pengetahuan bagi peneliti selanjutnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Haris Romdhoni, D. R. (2018). pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan, produk, dan religius terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk simpanan pada lembaga keuangan mikro syariah. *Jurnal Ilmial Ekonomi Islam, Vol. 04 No. 02*.
- Novitasari Putri Wulandari, N. a. (2017, Oktober). analisis faktor-faktor penggunaan layanan mobile banking di bandung. *Bisnis dan Iptek, Vol. 10 No. 2*.
- Putra, R. P. (2014, September). pengaruh kualitas islami terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank bri syariah surabaya. *JESTT, Vol. 01 No. 9*.
- Rahayu, P. P. (2019). pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, dan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan mobile banking (studi empiris pada mahasiswa yogyakarta). Dalam *dalam skripsi. universitas islam indonesia yogyakarta*.
- Sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Wulandari, D. P. (2018). *faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking pada PT BANK SYARIAH MANDIRI kantor cabang lubuk pakam.dalam skripsi.universits islam negeri sumatra utara*.
- Faturrozhiah, S. N. (2021). *analisis minat nasabah dalam penggunaan mobile banking (studi di bank syariah indonesia kcp pacitan)*. dalam skripsi. IAIN Ponorogo.
- Wijaya, T. (2019). *MANAJEMEN KUALITAS JASA*. Jakarta: PT Indeks.
- Dr. hardiyansyah, M. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA.
- Soengeng Wahyoedi, S. (2019). *LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH*. Deepublish.

- (IBI), I. B. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Unggul Basoeky, S. P. (2020). *PEMANFAATAN TEKNOLOGI DIGITAL*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Rambat Lupioadi, A. H. (2006). *Manajemen Pemasaran Konsumen dan Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fransiska, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri . Dalam *Skripsi*. IAIN Ponorogo.
- Hafiz, A. (2018). Analisis SWOT Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah. Dalam *Skripsi*.
- Dwita Febrianti, S. A. (2021). "Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia". *Jurnal Pendidikan Tambusai, Vol 5 No 2*.
- Raco, J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif, Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahayu, S. K. (2016, Oktober). *Jurnal Riset Akuntansi, Vol. 8 No. 2*.
- Raditya Wisnu Wardana, U. S. (2015, September). Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Vol. 15 No. 3*.
- Pramesti, A. V. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Bri Syariah KCP Ajibarang. Dalam *Skripsi*. IAIN Purwokerto.
- Kurnia, N. (2020). Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang . Dalam *Skripsi*. IAIN Purwokerto.

Santi, D. W. (2021). Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu. Dalam *Skripsi*. IAIN Bengkulu.

Nurdin, I. N. (2020). "Pengaruh pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)". Dalam *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, vol. 2 No. 1 , 88.

Sahabudin, R. (2019). "*Manajemen Pemasaran Jasa : Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*". Pustaka Taman Ilmu.

Yusmad, M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.

Yogi Pramana, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol.5 No.1.

<https://lifepal.co.id/media/banyak-digunakan-orang-sudah-tahu-kelebihan-dan-kekurangan-m-banking-ini/> Diakses Pada Tanggal 3 Oktober 2021 Pukul 17.00 WIB

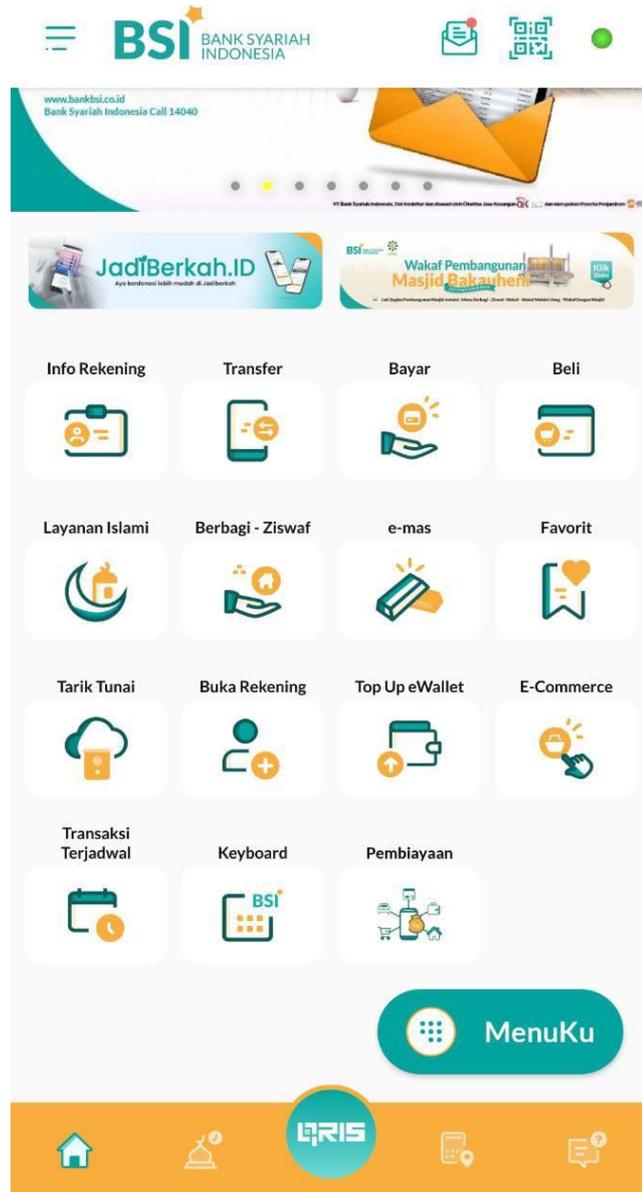
<https://bsimobile.co.id/> Diakses Pada Tanggal 4 Oktober 2021 Pukul 10.00 WIB



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Gambar Aplikasi BSI Mobile

Gambar tampilan fitur-fitur BSI Mobile



Tampilan waktu sholat, lokasi masjid dan arah kiblat

The screenshot shows the BSI mobile application interface. At the top, there is a navigation bar with the BSI logo, a menu icon, a notification icon, a QR code icon, and a green status indicator. Below the navigation bar, the title "Waktu Sholat" is displayed with a settings icon. The main content area features a teal card with the following information:

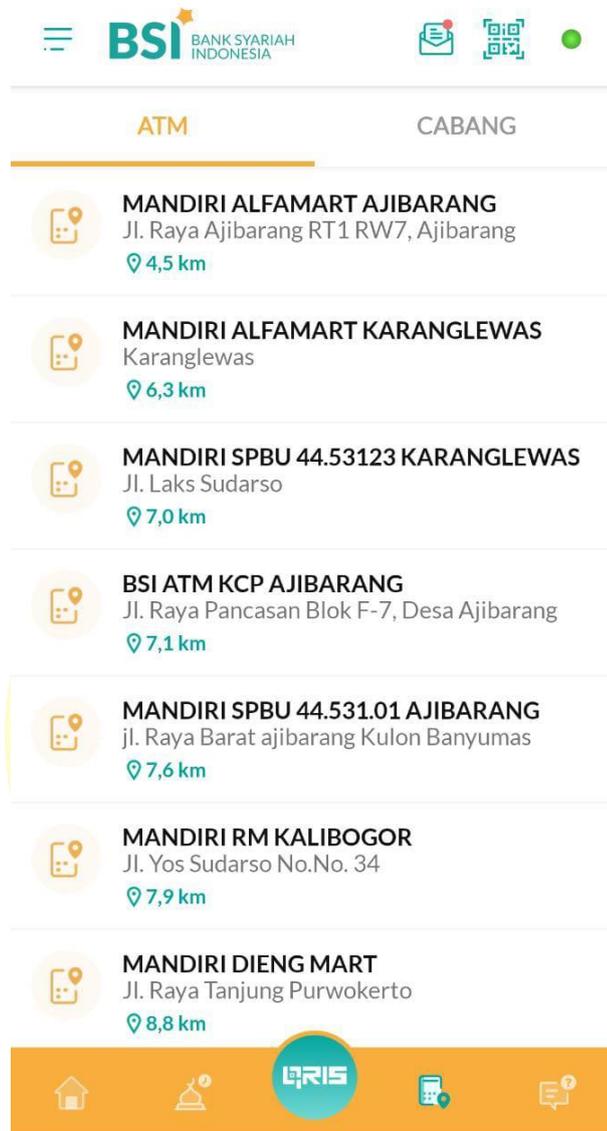
- Location: Lokasi saat ini Sudimara
- Prayer Time: Dzhuhur(-02:24:50) 11:59:00
- Buttons: "Lokasi Masjid" (with a location pin icon) and "Arah Kiblat" (with a compass icon)

Below the teal card, the date is shown as "Kamis, 27 Januari 2022" and "23 Jumadil Akhir 1443". A list of prayer times follows, with "Dzhuhur" highlighted in light blue:

Imsak	04:12	🗑️
Shubuh	04:22	🗑️
Terbit	05:40	🗑️
<b>Dzhuhur</b>	<b>11:59</b>	🗑️
Ashr	15:19	🗑️
Maghrib	18:12	🗑️
Isya	19:25	🗑️

At the bottom, there is an orange navigation bar with icons for Home, Prayer Times, BSI Logo, Location, and Messages.

## Tampilan lokasi ATM



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Khusnul Wulandari
2. Tempat, Tanggal Lahir : Banyumas, 27 Desember 1999
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Desa Sudimara Rt 4 Rw 1, Cilongok
5. Nama Orang Tua
  - a. Ayah : Akhmad Muhsin
  - b. Ibu : Sulastri
6. Pekerjaan Orang Tua
  - a. Ayah : Wiraswasta
  - b. Ibu : Ibu Rumah Tangga
7. Pendidikan Formal :
  - a. TK Diponegoro Sudimara
  - b. SD Negeri Sudimara
  - c. SMP Negeri 2 Cilongok
  - d. SMA Muhammadiyah 1 Purwokerto
  - e. UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto

Purwokerto, 11 Maret 2022

Yang menyatakan,



Khusnul Wulandari

Nim. 1717202076