

**OPTIMALISASI PERAN *MOBILE ANDROID* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI BPRS
SURIYAH CILACAP**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)**

OLEH:

**NURUL FATMAWATI
NIM. 1817202165**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF.K.H.SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

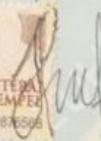
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Fatmawati
NIM : 1817202165
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Optimalisasi Peran Mobile Android Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di BPRS Suryah Cilacap

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 10 September 2022

Saya yang menyatakan


METERA
TEMBAK

Nurul Fatmawati

NIM. 1817202153



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

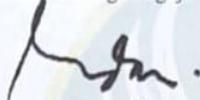
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

OPTIMALISASI PERAN *MOBILE ANDROID* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN DI BPRS SURIYAH CILACAP

Yang disusun oleh Saudara **Nurul Fatmawati NIM 1817202165** Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Senin tanggal 26 September 2022** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

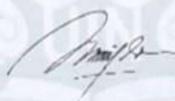
Ketua Sidang/Penguji


Rahmini Hadi, S.E., M.Si.
NIP. 19701224 200501 2 001

Sekretaris Sidang/Penguji


H. Kholilur Rahman, Lc., M.A
NIDN. 2016068203

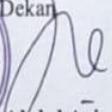
Pembimbing/Penguji


Ma'ruf Hidayat, M.H.
NIP. 19940604 201903 1 012

Purwokerto, 04 Oktober 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. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
di-
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

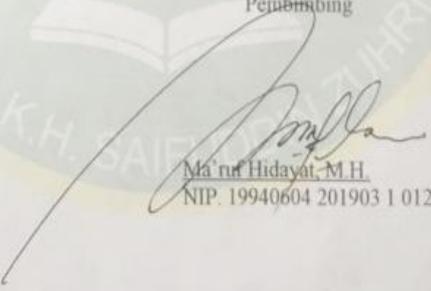
Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Intan Permatasari NIM 1817202153 yang berjudul:

Optimalisasi Peran Mobile Android Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di BPRS Suriyah Cilacap

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana Ilmu Ekonomi Syari'ah (S.E)

Wassalamu'alaikum wr,wb

Purwokerto, 10 September 2022
Pembimbing


Ma'rif Hidayat, M.H.
NIP. 19940604 201903 1 012

OPTIMALISASI PERAN MOBILE ANDROID DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI BPRS SYARIAH CILACAP

Oleh: Nurul Fatmawati

NIM. 1817202165

E-mail: nurulfatmawati281@gmail.com

Prodi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri (UIN)

Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang semakin canggih memudahkan lembaga keuangan untuk memanfaatkan teknologi tersebut dalam pengembangan produk dan kualitas layanan di bank. BPRS Suriyah Cilacap memiliki banyak layanan dalam menunjang operasional layanan dibank salah satunya, yaitu layanan *mobile android* yang banyak digunakan para nasabah dikarenakan memudahkan pengguna dalam melakukan kegiatan transaksi dibank.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan yang dilakukan bersama informan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan analisis data deskriptif. Sumber data dari penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder yang didapatkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, website, literature jurnal dan buku guna untuk mendapatkan informasi dan bukti dalam proses penelitian.

Hasil penelitian ini yakni mengenai proses optimalisasi peran *mobile android* dalam meningkatkan kualitas layanan sudah sepenuhnya optimal walaupun masih adanya kendala dalam penggunaannya. Proses layanan *mobile android* dengan masuk kesistem layanan serta memasukan nama dan data nasabah kemudian masukan jumlah nominal yang akan disetorkan oleh nasabah dan tunggu struk atau nota selesai dicetak. Selain itu kendala serta solusi dalam penggunaan layanan *mobile android* di BPRS suriyah yaitu pada sistem layanan yang sering error dan gangguan pada saat mengupload setoran transaksi yang dilakukan perhari serta belum adanya layanan *mobile banking* dalam menunjang kebutuhan nasabah yang beragam, maka solusinya yaitu dengan melaporkan pada pihak IT kantor untuk dibantu jika masih tetap bermasalah dan dengan mengupayakan penerapan layanan *mobile banking* untuk menunjang kebutuhan nasabah dan sudah banyak bank yang menggunakan.

Kata Kunci: Optimalisasi, Peran, Mobile Android, Meningkatkan, Kualitas Layanan, BPRS Suriyah, Cilacap.

OPTIMIZING THE ROLE OF MOBILE ANDROID IN IMPROVING SERVICE QUALITY AT BPRS SURIYAH CILACAP

Nurul Fatmawati

NIM. 1817202165

E-mail: nurulfatmawati281@gmail.com

Sharia Banking Study Dapartemnt Of Islamic Economics State Islam University
(UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

The development of increasingly sophisticated technology makes it easier for financial institutions to utilize this technology in product development and service quality at banks. BPRS Suriyah Cilacap has many services to support service operations at the bank, one of which is the android mobile service which is widely used by customers because it makes it easier for users to carry out transaction activities at the bank.

The type of research used is field research conducted with informants. This study uses a qualitative method using a descriptive approach. The data sources of this study come from primary data and secondary data obtained through observation, interviews, documentation, websites, journal literature and bpkps in order to obtain information and evidence in the research process.

The results of this study regarding the process of optimizing the role of mobile android in improving the quality of services that have been completely optimal although there are still obstacles in their use. The android mobile service process by entering the service system and entering the customer's name and data then input the nominal amount to be deposited by the customer and wait for the receipt or note to finish printing. In addition, the obstacles and solutions in using android mobile services at Suriyah BPRS are the service system that often has errors and disturbances when uploading transaction deposits made per day and the absence of mobile banking services in supporting the diverse needs of customers, the solution is to report to the office IT to be assisted if there are still problems and by trying to implement mobile banking services to support customer needs and many banks have used it.

Keywords: Optimization, Role, Mobile Android, Improving, Quality Of Service, BPRS Suriyah, Cilacap

MOTO

“Tentang segala hal yang telah saya upayakan, diluar dari itu tangan tuhan yang sedang bekerja merencanakan semua”

“Nurul Fatma”



PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian 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	ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	H	ḥ	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ẓ	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	ẓal	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	ḍ	de (dengan garis di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan garis di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
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. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

3. Ta'marbutah di akhir kata bla dimatikan ditulis h.

حكمة	Ditulis	Hikmah	جزية	Ditulis	Jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الولايا	Ditulis	Karâmah al-aulyâ
---------------	---------	------------------

- b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan haraka t, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t

زكاة لفظر	Ditulis	Zakât al-fitr
-----------	---------	---------------

4. Vokal Pendek

---َ ---	Fathah	Ditulis	A
---ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
---ُ ---	Dammah	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1.	Fathah+ alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	Jâhiliyah
2.	Fathah+ya' mati	Ditulis	A
	تنسى	Ditulis	Tansa
3.	Kasrah+ya' mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	Karîm
4.	Dammah+wawu mati	Ditulis	U
	نروض	Ditulis	Furûd

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah+ya" mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	Bainakum
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	زول	Ditulis	Qaul

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أنتم	Ditulis	a'antum
أعدت	Ditulis	u'iddat

8. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf qomariyah

القياس	Ditulis	al-qiyâs
--------	---------	----------

b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السماء	Ditulis	As-samâ
--------	---------	---------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوي الفروض	Ditulis	Zawi al-furûd
------------	---------	---------------

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan nikmat dan karunianya sehingga hambanya bisa hidup berkecukupan tanpa kekurangan nikmat. Shalawat dan salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW atas syafaat beliau sehingga kehidupan manusia sekarang bisa lebih baik. Dengan mengucap *Alhamdulillah rabbil'alamin* atas rahmat serta kasih sayang-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Optimalisasi Peran *Mobile Android* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di BPRS Suriyah Cilacap”.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, saya tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis. Tidak ada penghargaan yang terindah selain ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dari penulis kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. Fauzi, M.Ag., SELAKU Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag., M.M., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr . H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
7. Ma'ruf Hidayat M.H. selaku pembimbing penulis dalam

menyelesaikan penyusunan skripsi. Terimakasih atas segala bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta kesabarannya yang telah diberikan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan serta membalas semua kebaikan bapak dengan sebaik-baik pembalasan.

8. Seluruh dosen serta staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Seluruh staf Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. BPRS Suriyah Cilacap yang telah memberikan izin serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kedua orang tua saya yaitu Bapan Kaliri dan Ibu Alfiah yang sangat hebat dalam merawat saya serta mendidik penulis saat ini. Semoga Allah senantiasa memberikan umur panjang serta membukakan pintu surga seluas-luasnya, *Aamiin*.
12. Kepada diri saya sendiri yang sudah berjuang dititik ini dan bersabar dan tidak putus asa dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terimakasih I am proud of myself
13. Kepada kakak-kakak saya, Arif, Hasan serta Amad yang telah mengsupport serta mendukung baik material maupun tenaga, semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.
14. Teman-teman seperjuangan Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2018, terimakasih atas rasa kekeluargaanya.
15. Teman-teman sekelasku terkhusus angkatan 2018 kelas 9 Perbankan Syariah D , terimakasih atas kebersamaanya selama ini.
16. Teman-temanku Sri Nia, Ikha dan Siti Faizah yang selalu memberikan suport dalam meyelesaikan skripsi ini.
17. Untuk seseorang yang sedang Allah siapkan dan jaga untukku, doa ku selalu menyertai. Semoga kita bisa dipertemukan dalam keadaan yang terbaik yang telah ditakdirkan oleh Allah SWT serta menjemputku dengan keadaan baik.

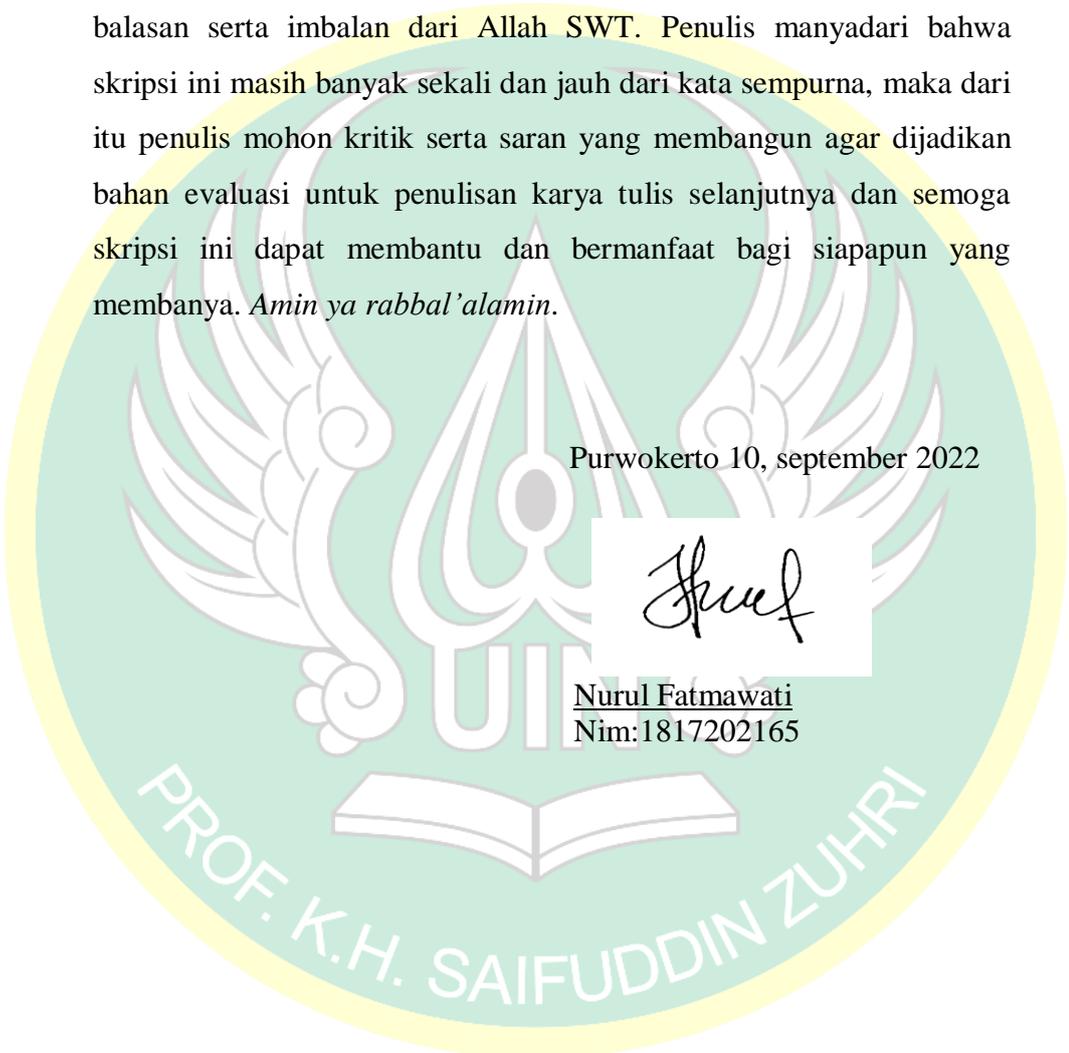
18. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.

Tiada kata yang dapat penulis ungkapkan untuk menyampaikan rasa terimakasih selain hanya doa yang bisa terucap, semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis kelak dapat mendapatkan balasan serta imbalan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mohon kritik serta saran yang membangun agar dijadikan bahan evaluasi untuk penulisan karya tulis selanjutnya dan semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi siapapun yang membanya. *Amin ya rabbal'alam.*

Purwokerto 10, september 2022



Nurul Fatmawati
Nim:1817202165

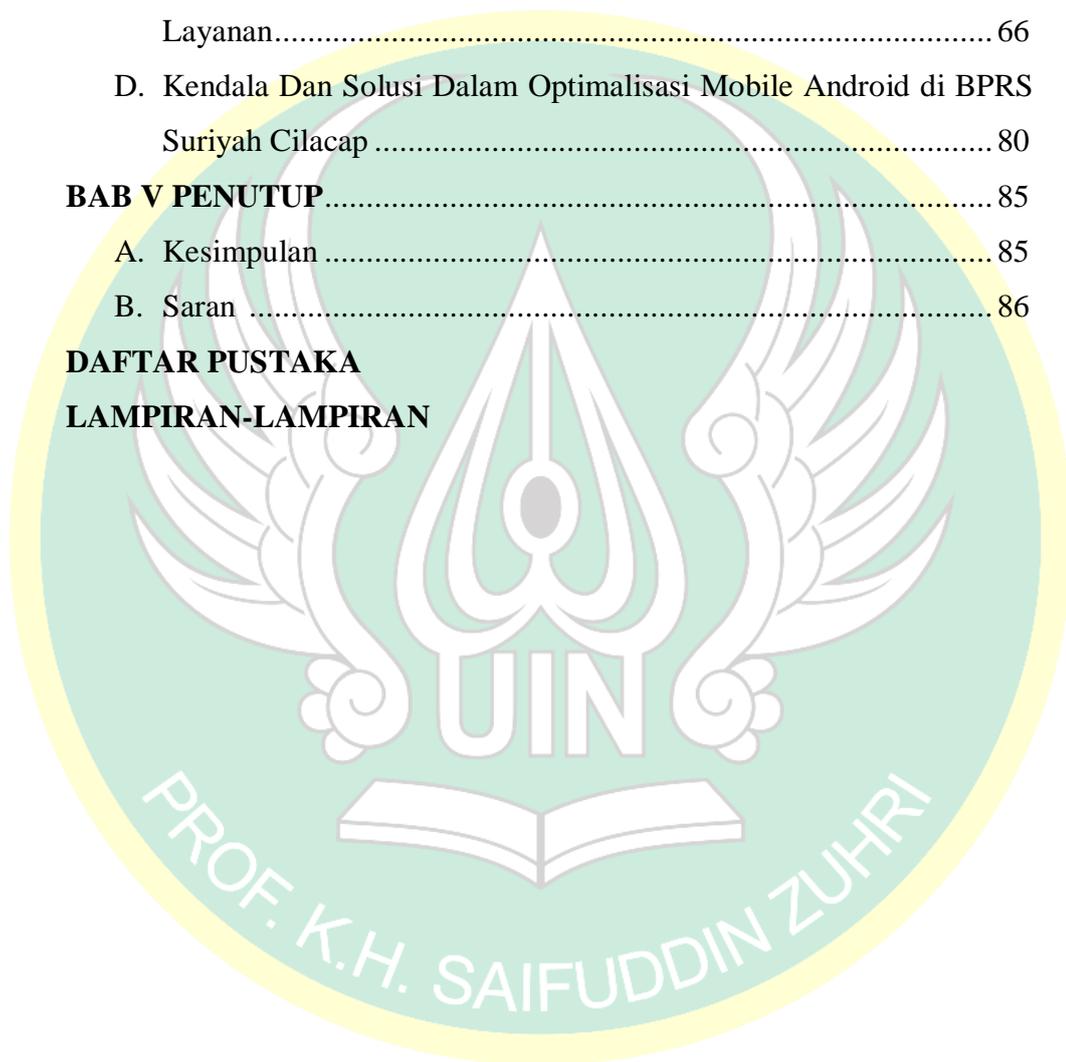


PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

DAFTAR ISI

HALAMN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMING	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional.....	9
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
E. Kajian Pustaka.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Konsep Optimalisasi.....	18
B. Konsep Teknologi Informasi	21
C. Konsep <i>Mobile Android</i>	27
D. Konsep Kualitas Layanan	32
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
C. Subjek dan Objek Penelitian	40
D. Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41

F. Teknik Analisa Data	42
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum BPRS Suriyah Cilacap	46
B. Layanan Mobile Android di BPRS Suriyah Cilacap.....	59
C. Optimalisasi Peran Mobile Android Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.....	66
D. Kendala Dan Solusi Dalam Optimalisasi Mobile Android di BPRS Suriyah Cilacap	80
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



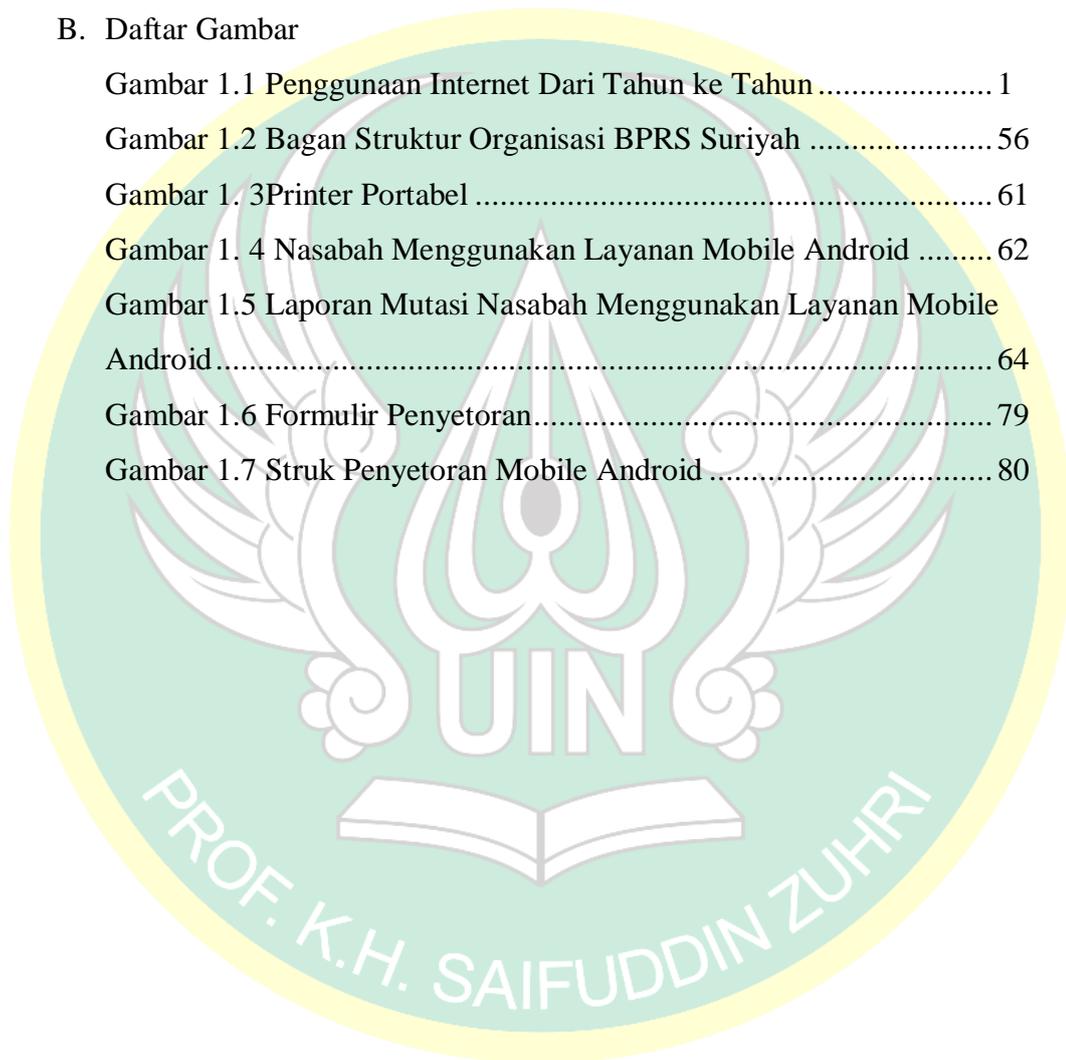
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

A. Daftar Tabel

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 1.2 Kode Tabungan Pada Layanan Mobile Android	63

B. Daftar Gambar

Gambar 1.1 Penggunaan Internet Dari Tahun ke Tahun	1
Gambar 1.2 Bagan Struktur Organisasi BPRS Suriyah	56
Gambar 1.3 Printer Portabel	61
Gambar 1.4 Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Android	62
Gambar 1.5 Laporan Mutasi Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Android	64
Gambar 1.6 Formulir Penyetoran	79
Gambar 1.7 Struk Penyetoran Mobile Android	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wanwancara Dengan Pihak Bank

Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan Wawancara Dengan Nasabah

Lampiran 3 : Dokumentasi

Lampiran 4: Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 : Riwayat Hidup



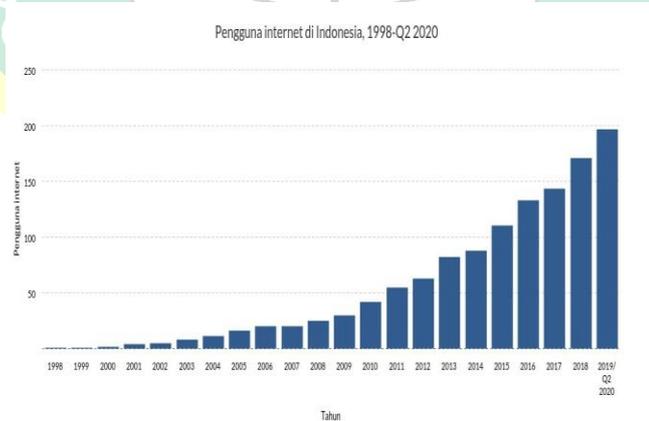
BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital saat ini sangatlah canggih dan berkembang sangat cepat. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan pengguna teknologi yang semakin tinggi hampir seluruh masyarakat menggunakan teknologi, mulai dari kalangan anak muda hingga lanjut usia yang banyak memiliki kesibukan. Dengan kesibukan masyarakat yang padat maka masyarakat cenderung menggunakan fasilitas yang lebih mudah dan efisien yang dapat membantu dalam melaksanakan tugas yang diberikan baik dalam dunia bisnis maupun perusahaan untuk membantu meringankan beberapa pekerjaan.

Dampak dari perkembangan teknologi informasi yaitu dengan meningkatnya penggunaan internet dimana dari tahun ke tahunnya mengalami peningkatan yang drastis. Jumlah penggunaan internet pada tahun 2019 sampai 2020 mengalami peningkatan yaitu dengan jumlah 196,7 juta dari populasi RI yang berjumlah 266,9 juta. Hal tersebut dikarenakan dari beberapa faktor diantaranya peningkatan infrastruktur Negara dan akibat dari pemberlakuan pembelajaran online serta kebijakan bekerja dirumah (*work from home*) (<https://blog.apjii.or.id>).

Gambar 1,1 Penggunaan Internet Dari Tahun Ketahun.



Sumber: Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Inetrnet (APJII)

Grafik diatas menjelaskan dari tahun ketahunya penggunaan internet mengalami peningkatan yang sangat signifikan yaitu pada tahun kuartil 2019 sampai 2020. Perkembangan teknologi yang meningkat maka diperlukannya wadah dalam penyampaian yang digunakan untuk berkomunikasi atau bertukar informasi. Yang mana sangat berpengaruh terhadap perkembangan teknologi agar lebih aktif dan efisien sehingga pengembangan teknologi tidak disalahgunakan ke hal-hal yang negatif khususnya dikalangan remaja dimana remaja sendiri masih tergolong usia dibawah umur yang masih sangat membutuhkan perhatian dari orang tua dalam setiap perilakunya. Maka diharapkan untuk para orang tua lebih komunikatif terhadap anak-anaknya supaya tidak ikut masuk kedalam pengaruh perkembangan teknologi informasi yang negatif. Dampak positif penggunaan teknologi informasi juga berpengaruh terhadap perekonomian negara. Salah satu sektor industri yang mengalami perkembangan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yaitu pada sektor keuangan (Kementrian Ekonomi Dan Informatika, 2019).

Lembaga keuangan sekarang banyak memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi agar bisa menambah kualitas layanan yang mampu bersaing dengan lembaga keuangan yang lain. Perkembangan teknologi dan komunikasi yang sesuai bisa digunakan untuk membantu dalam pencarian sumber informasi, pengoperasian maupun membantu dalam bidang pelayanan karena tidak dipungkiri lembaga keuangan merupakan lembaga yang sangat tidak dapat dipisahkan dan dibutuhkan oleh masyarakat karena dilihat dari pengertiannya lembaga keuangan merupakan suatu lembaga atau badan usaha yang mana bentuk kekayaanya berupa aset keuangan ataupun tagihan dengan perbandingan aset finansial dan aset rill. (Dahlan Siamat, 2015).

Lembaga keuangan terbagi menjadi 2 (dua). Ada lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank yang mana tugas dari lembaga keuangan bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang telah memenuhi persyaratan selanjutnya dana tersebut disalurkan lagi kepada masyarakat dalam bentuk simpanan ataupun pinjaman. Oleh karena itu,

masyarakat akan mencari lembaga keuangan baik bank maupun non bank yang terbaik yang mana sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan yang dimiliki.

Lembaga keuangan yang telah menerapkan pelayanan maupun pengembangan produknya menggunakan teknologi informasi yang sesuai perkembangan zaman yaitu bank syariah. Bank syariah sendiri Merupakan lembaga keuangan negara yang memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya didalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam (Sudarsono, 2008). Bank dikatakan sukses apabila jika sudah mampu mengimbangi kemajuan teknologi dan informasi. Oleh karena itu bank harus melakukan inovasi terhadap suatu produk dan layanan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi saat ini dengan peranan dan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Teknologi adalah suatu alat yang digunakan untuk mengelola data, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas informasi yang berkualitas yaitu relevan (baru), akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk kepentingan pribadi maupun bisnis serta pemerintah dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan informasi (Sutabri, 2014). Dimana teknologi digunakan untuk memudahkan para pengguna dalam memudahkan pekerjaan suatu perusahaan dalam mengembangkan produk serta dapat menambah nilai kualitas layanan.

Teknologi informasi dapat berperan dan memudahkan pekerjaan atau layanan yang ada pada perusahaan dalam bisnis yang mana sesuai dengan peran teknologi informasi yaitu Memberikan peluang yang signifikan pada bisnis perusahaan karena dapat meningkatkan nilai tambah pada produk atau layanan serta menurunkan biaya operasional dan efisiensi administrasi dan efektifitas manajerial (Aprianto, 2021). Dalam Lembaga keuangan bank maupun non bank dapat sangat menunjang kualitas pelayanan karena dapat memudahkan pekerjaan dalam pengoperasian dan menambah kualitas dalam

pelayanannya sehingga menumbuhkan kepercayaan kepada nasabah dan nasabah bisa selalu setia serta menambah kepercayaan terhadap calon nasabah lainnya.

Pertumbuhan teknologi yang semakin berkembang sehingga diperlukan wadah dalam menyampaikan informasi teknologi yang ada pada saat ini apakah teknologi yang diciptakan sudah memenuhi kriteria yang ada, sudah teruji dan layak dipakai untuk mencapai kriteria yang ada. Oleh karena itu perlunya sebuah komunikasi yang baik, dimana komunikasi dalam dunia perbankan sangat diperlukan, baik kepada karyawan maupun pada nasabah untuk memudahkan dalam menyampaikan informasi mengenai produk yang ada dan layanan apa saja yang tersedia, penggunaan komunikasi juga bertujuan untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang mana sudah terencana oleh sebuah perusahaan. Pengertian Komunikasi sendiri yaitu merupakan sebuah pelayanan menggunakan media komunikasi yang mana merupakan fungsi dalam manajemen dan merupakan sebuah proses esensial dalam bentuk bisnis yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang maksimal maka diperlukannya sebuah komunikasi yang baik dan efektif dalam sebuah bisnis (Ruslan, 2008).

Nasabah tetap mempercayai dan setia terhadap suatu bank maka diperlukannya pelayanan yang baik yang mana mudah dipahami oleh seluruh kalangan nasabah. Pelayanan yang baik harus tanggap dan respon terhadap kritik dan saran-saran yang diberikan konsumen dan tidak membedakan antara konsumen yang satu dengan yang lainnya serta menerima kritik dan saran dengan baik. Karena dengan kritik serta saran yang diberikan tidak untuk menjadikan perusahaan mundur namun kritikan dan saran tersebut mampu memotivasi perusahaan supaya menjadi lebih baik lagi untuk strategi dalam perkembangan perusahaan kedepannya supaya dapat terlihat kekurangan yang dimiliki dan kemudian dapat diperbaiki. Dalam buku Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia pengertian pelayanan merupakan segala proses pemenuhan segala kebutuhan yang diperlukan yang mana dengan melalui aktivitas seseorang secara langsung dan tidak langsung (Moiner, 1992:6).

Pelayanan yang baik diharapkan bisa memberikan dampak kualitas layanan suatu perusahaan ataupun lembaga hal itu selaras dengan pengertian kualitas layanan menurut Parasuraman adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan oleh para pelanggan dengan layanan yang mereka peroleh atau terima (parasuruman, 2013 dalam sulistiyowati 2018). Kepuasan konsumen sangat dipentingkan dalam menunjang kesejahteraan perusahaan, karena dengan kepuasan konsumen yang terpenuhi maka akan menumbuhkan sikap kesetiaan konsumen pada perusahaan.

Adanya peningkatan kualitas layanan maka, diharapkan perusahaan dapat menjalin komunikasi yang baik kepada pelanggan agar pelanggan sendiri dapat loyal terhadap perusahaan. Demikian lembaga perbankan yang saat ini sudah meningkatkan kualitas dalam pelayanannya yaitu bank syariah. prinsip Islam mulai dari tata cara dan oprasionalnya sesuai dengan syariat Islam yaitu terhindar dari unsur riba (Masyhuri Rifa'I, 2013).

Riba sendiri diharamkan dalam islam dan apabila seseorang tersebut melanggar dan melakukan riba termasuk golongan orang yang telah dilaknat oleh Tuhan. Adapun hadis Rasulullah yang menerangkan mengenai pelarangan riba yaitu;

عَنْ جَابِرِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرَّبِّ وَمُوكِّلَهُ وَكَتَبَهُ وَشَاهَدَنَّهُ وَقَالَ: هُمْ سَوَاءٌ
(رواه مسلم وللبخاري نحوه من حديث أبي جده)

“Dari Jabir RA beliau mengatakan bahwa Rasulullah SAW melaknat orang pemakan riba, yang memberikannya, orang yang mencatatnya dan orang yang menyaksikan, Rasulullah SAW mengatakan “mereka semua saja”(HR Muslim).

Maka dari itu inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperbankan syariah harus terhindar dari riba sebagai mana hadis yang dijelaskan diatas yang mana Rasulullah SAW melaknat semua orang yang memakan riba baik yang mencatat, yang menyaksikan dimana beliau mengatakan bahwa mereka semua sama saja.

Era perkembangan digital sendiri yang semakin maju, dimana sudah banyak varian teknologi informasi baru yang berkembang. Bank-bank di Indonesia sendiri sudah banyak menggunakan teknologi dalam membantu pengoperasian baik untuk membantu pelayanan, mengembangkan produk, serta media promosi. Salah satu inovasi dari perkembangan teknologi di perbankan syariah yaitu dengan adanya *mobile android* atau *mobile banking* yang merupakan sebuah layanan digital yang mana layanan tersebut tidak dilakukan secara langsung, melainkan dilakukan di sebuah *smartphone* yang diharapkan bisa membantu karyawan dan nasabah dalam melakukan transaksi karena, tidak dapat disangkal perkembangan aplikasi pada *smartphone* khususnya aplikasi android merupakan salah satu penerapan yang dapat membuka cakrawala dengan membuat dan menerapkan penggunaan aplikasi dalam sebuah institusi ataupun perusahaan (Al Rekhawi, 2020).

Layanan *mobile banking* ataupun *mobile android* saat ini sudah banyak beredar dan dijumpai di bank-bank baik konvensional maupun lembaga ke syariah. Karena dilihat dengan zaman sekarang yang mana kemajuan teknologi semakin pesat dan kebutuhan nasabah masa kini yang semakin beragam maka perusahaan mengeluarkan suatu layanan yang dapat membantu nasabah dan karyawan yaitu *mobile* yang merupakan sebuah perbaikan layanan kepada nasabah, karena tidak dipungkiri pelayanan langsung yang diberikan kurang kompetitif contohnya nasabah banyak membuang waktunya hanya untuk sekedar menyetorkan uang dengan datang ke tempat dan terjebak di antrian selama 10 menit bahkan lebih dan itu bisa sangat merugikan nasabah karena dengan waktu yang terbuang nasabah bisa untuk mengambil peluang lain, misalnya nasabah ingin mengerjakan sesuatu yang lainnya, dalam buku (pemrograman aplikasi *mobile smartphone* dan tablet pc berbasis *android*) mengatakan bahwa android merupakan sebuah sistem operasi yang berbasis pada sistem operasi linux pada *handphone* dan bersifat terbuka (Nasruddin Safaat, H, 2012).

Untuk memudahkan pelayanan nasabah maka bank-bank sekarang banyak menggunakan layanan *mobile banking* dengan menggunakan alat

komunikasi seperti *handphone* untuk bertransaksi. Dengan adanya aplikasi banking di *handphone* pelayanan nasabah yang biasanya dilakukan langsung dengan datang ketempat sekarang nasabah bisa melakukan transaksi baik setor tunai, melihat saldo rekening bisa dapat dilakukan dirumah maupun ditempat kerja (Wibiadila, 2016).

Alasan mengapa peneliti memilih lokasi di BPRS Suriyah Cilacap sendiri dikarenakan dengan perkembangan zaman yang semakin canggih penerapan layanan *mobile* yang digunakan untuk memudahkan nasabah telah dilakukan oleh BPRS Suriyah Cilacap. BPRS Suriyah merupakan lembaga keuangan non bank yang beroperasi di Cilacap yang mana dalam membantu pelayanan dan pengembangan pada produk produknya sudah menggunakan pelayanan virtual yaitu layanan *mobile android*. Layanan *mobile android* di BPRS Suriyah sendiri sudah di terapkan sejak 2018. Layanan *mobile android* merupakan layanan yang menggunakan perangkat *smartphone* dengan sistem informasi android yang sudah terpasang diaplikasi khusus dan sudah dihubungkan *printer portable* yang saling terhubung melalui koneksi *bluetooth* dengan beragam fungsi untuk menyajikan informasi terkait rekening berupa penerimaan setoran tabungan maupun angsuran pembiayaan nasabah. Ruang lingkup yang hanya dilakukan dalam layanan menggunakan *mobile android* ini sesuai yang sudah dijelaskan dan tidak bisa digunakan untuk transaksi tunai (<https://www.banksuriyah.com/mobile-android/>).

Layanan *mobile android* di BPRS Suriyah adalah suatu layanan pembantu dan layanan pendukung yang merupakan sebuah aplikasi yang hanya dipakai oleh karyawan bagian marketing. Dalam layanan ini memudahkan para marketing dalam menjalankan tugasnya dalam melayani nasabah. Layanan *mobile android* memudahkan pelayanan terhadap nasabah untuk melakukan transaksi jemput bola, yang mana jemput bola sendiri merupakan penjelasan verbal dalam sebuah pembicaraan dengan satu atau beberapa calon nasabah, yang bertujuan sebagai cara untuk mempermudah adanya proses transaksi atau penjualan (Simamor, 2000).

Layanan *mobile android* di BPRS Suriyah Cilacap sendiri sudah

diterapkan di beberapa cabang dan kantor kas Suriyah di beberapa daerah diantaranya yaitu;

1. Kantor kas BPRS Suriyah cabang Kroya dan sekitarnya
2. Kantor kas BPRS Suriyah Sidareja dan sekitarnya
3. Kantor cabang BPRS Suriyah Semarang dan sekitarnya
4. Kantor cabang BPRS Suriyah Kudus dan sekitarnya

Layanan *mobile android* dilakukan dengan cara datang langsung ketempat nasabah. Pelayanan layanan *mobile android* yang diberikan dan sudah diterapkan di BPRS Suriyah itu menandakan bahwa teknologi informasi sudah diterapkan dan dijalankan BPRS Suriyah Cilacap dan diharapkan dengan adanya layanan *mobile android* dapat membantu karyawan atau nasabah dalam bertransaksi.

Layanan *mobile android* yang sudah diterapkan di BPRS Suriyah Cilacap diharapkan mampu berperan seoptimal mungkin sebagai mana mestinya sesuai dengan manfaat dan kegunaan yang dimiliki. Yang mana pengertian optimalisasi sendiri yaitu suatu proses untuk pencarian solusi yang terbaik, tidak dengan keuntungan yang paling tinggi yang mana bisa dicapai jika suatu tujuan pengoptimalan yaitu memaksimalkan keuntungan, tidak melulu mengenai biaya yang paling kecil yang mana bisa ditekan jika tujuan optimalnya yaitu meminimumkan biaya (Hotniar, 2005). Jadi optimalisasi disini yaitu pencarian solusi yang baik yang mampu memberikan dampak positif atau keuntungan untuk perusahaan yaitu dengan memberikan inovasi yang baru dalam pelayanan atau transaksi untuk memudahkan para nasabah sehingga dapat meningkatnya kualitas layanan perusahaan.

Inovasi pengembangan yang dilakukan di BPRS Suriyah Cilacap yaitu penerapan layanan *mobile android* diharapkan mampu memberikan kepuasan tersendiri kepada para nasabah yang melakukan pembiayaan maupun peminjaman dan mampu menambah pelayanan di BPRS Suriyah

menjadi baik dan prima. Layanan prima yaitu kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik serta memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan nasabah, agar terwujudnya kepuasan, sehingga pelanggan ataupun konsumen selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan (Atep Adya, 2003). Dengan pelayanan yang baik dan tepat mampu menambah daya tarik yang besar kepada nasabah.

Dengan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti masalah ini dengan judul ”**OPTIMALISASI PERAN MOBILE ANDROID DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI BPRS SURIYAH CILACAP**”. Untuk mengetahui bagaimana optimalisasi peran layanan mobile android dalam meningkatkan kualitas layanan apakah sudah baik dan dapat bersaing dengan lembaga keuangan syariah yang lainnya.

B. Definisi Operasional

Untuk memudahkan dalam memahami suatu permasalahan yang akan dibahas di dalam skripsi atau penelitian, agar tidak ada salah paham dalam penafsiran dan istilah yang ada di sebuah skripsi yang berjudul “Optimalisasi Peran Mobile Android Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di BPRS Suriyah Cilacap”. Maka peneliti memberikan pengertian penjelasan dari beberapa istilah yang terdapat dalam judul skripsi sebagai berikut:

1. Optimalisasi

Menurut (Hotniar, 2005) optimalisasi merupakan suatu proses pencarian solusi yang terbaik, dengan tidak keuntungan yang tinggi yang mana bisa dicapai jika suatu tujuan pengoptimalannya yaitu dengan memaksimalkan keuntungan, tidak mengenai biaya yang terkecil yang mana bisa ditekan jika tujuan optimalnya meminimumkan biaya.

2. Peran

Peran teknologi informasi Memberikan peluang yang signifikan pada bisnis perusahaan karena dapat meningkatkan nilai tambah pada

produk atau layanan serta menurunkan biaya operasional dan efisiensi administrasi dan efektifitas manajerial (Aprianto, 2021)

3. *Mobile Android*

Merupakan sebuah sistem operasi yang berbasis pada sistem operasi linux pada *handphone* dan bersifat terbuka.(Nasruddin Safaat, H, 2012).

4. Layanan

Merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi maupun perorangan kepada konsumen (*customer*) yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Davidow dan Utal 2015).

5. Kualitas layanan

kualitas layanan menurut Parasuraman adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan oleh para pelanggan dengan layanan yang mereka peroleh atau terima (parasuruman, 2013 dalam sulistiyowati 2018).

6. Teknologi Informasi

Teknologi dan informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengelola data meliputi memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang berkualitas. Informasi yang dibutuhkan akan relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintah strategis untuk pengambilan keputusan (Dayat surya, 2012).

7. Komunikasi

Sebuah pelayanan menggunakan media komunikasi yang mana merupakan fungsi dalam manajemen dan merupakan sebuah proses esensial dalam bentuk bisnis yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang maksimal maka diperlukanya sebuah komunikasi yang baik dan efektif dalam sebuah bisnis (Ruslan, 2008).

8. Jemput Bola

Jemput Bola sendiri merupakan penjelasan verbal dalam sebuah pembicaraan dengan satu atau beberapa calon nasabah, yang bertujuan sebagai cara untuk mempermudah adanya proses transaksi atau penjualan (Simamor, 2000).

9. Layanan Prima

Layanan prima yaitu kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik serta memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan nasabah, agar terwujudnya kepuasan, sehingga pelanggan ataupun konsumen selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan (Atep Adya, 2003).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka permasalahan yang akan dibahas oleh penulis adalah:

1. Bagaimana optimalisasi peran *mobile android* dalam meningkatkan kualitas layanan di BPRS Suriyah Cilacap?
2. Bagaimana kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi peran *mobile android* dalam meningkatkan kualitas layanan di BPRS Suriyah Cilacap?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

- a. Tujuan Penelitian ini adalah;
 - a. Untuk mengetahui bagaimana proses optimalisasi peran *mobile android* dalam meningkatkan kualitas layanan di BPRS Suriyah Cilacap
 - b. Untuk mengetahui kendala apa saja dalam proses optimalisasi peran *mobile android* dalam meningkatkan kualitas layanan di BPRS Suriyah Cilacap
- b. Manfaat Penelitian ini adalah;
 1. Secara teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa membantu lembaga keuangan syariah khususnya BPRS agar dijadikan sebagai acuan untuk mengembangkan kualitas layanan pada perusahaan, agar mampu sesuai dengan perkembangan zaman sekarang dengan menggunakan layanan *mobile android* agar lebih optimal

2. Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Diharapkan penulis bisa menambah wawasan dan pengetahuan mengenai topik dalam penelitian ini, serta memberi informasi dan bisa dijadikan bahan masukan lagi untuk kedepannya.

b. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan rujukan lagi bagi penelitian selanjutnya mengenai optimalisasi peran *mobile android* dalam meningkatkan kualitas layanan

c. Bagi BPRS Suriyah Cilacap

Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi lagi bagi BPRS Suriyah dalam upaya memperbaiki inovasi kualitas layanan *mobile android* yang diterapkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya kepada masyarakat.

E. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu merupakan sebuah cara yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk membuat sebuah perbandingan penelitian dan menemukan daya cipta baru guna penelitian selanjutnya, yang dapat diambil dari bermacam sumber ilmiah, baik itu dalam bentuk jurnal penelitian, skripsi, disertasi ataupun dalam bentuk tesis. Dimana adanya penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan bahan referensi dalam sebuah penelitian. Hal tersebut dilakukan agar dapat menggali informasi secara lebih rinci terkait dengan topik penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti sekarang. Adapun

beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu;

Penelitian yang dilakukan oleh Heny Purnama Sari yang berjudul “Strategi PT. Bank Sumut Syariah kantor Cabang Panyubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking “mengenai strategi dalam meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* dengan objek penelitiannya yaitu pemilik perusahaan dan salah satu karyawan. Pada penelitian tersebut menunjukkan hasil untuk mencapai strategi yang bagus perlunya perencanaan yang baik dan dengan strategi yang diterapkan belum sepenuhnya berhasil untuk menambah kualitas layanan pada perusahaan.

Penelitian yang dilakukan Tsiqoh Bilah mengenai layanan mobile banking pada nasabah, adapun objek penelitian yang dilakukan yaitu pada nasabah Bank Rakyat Indonesia cabang Buntu dengan hasil penelitian yaitu mempunyai dua strategi dalam meningkatkan kualitas layanan yaitu ada peningkatan kualitas layanan yaitu dengan menambah keamanan, kecepatan dalam pelayanan serta keakuratan untuk menambahkan kepercayaan pada nasabah strategi yang ke dua yaitu edukasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Ach Ardian Arfan mengenai analisis kualitas layanan di dalam internet *mobile banking* dengan objek penelitian yaitu pada nasabah BPRS hasanah bakti sumekar dengan hasil penelitian kualitas layanan BBS *mobile* ini hampir sama saja dengan *m-banking* pada umumnya dimana pada biasanya untuk melakukan transaksi datang langsung ketempatnya sekarang bisa melalui *handphone* yang dimiliki hal ini dapat mempersingkat waktu yang biasanya digunakan untuk antri dalam bertaransaksi.

Pada jurnal manajemen pendidikan dikarang oleh Fadillah Aos Kuswandi dan Faozan Haryono yang berjudul “Peranan Aplikasi Android Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah di Pesantren Persis Kota Tasikmalaya” mengenai peranan aplikasi *android* dalam meningkatkan kualitas layanan objek dalam penelitian ini yaitu pelajar sekolah dipesantern

persis kota tasikmalaya, hasil penelitian ini peranan aplikasi *android* yang sudah dijalankan sudah lumayan baik. Disetiap percobaan yang kita ambil pasti ada sejumlah kendala atau hambatan. Adapun hambatan yang terjadi dalam penggunaan aplikasi android dalam memudahkan proses belajar mahasiswa yaitu sumber daya manusia yang tertinggal, aplikasi yang kurang memadai serta gangguan sinyal yang disebabkan karena daerah yang masih terpecil.

Pada jurnal ekonomika yang dikarang oleh Yusuf Rombe yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Melalui Digitalisasi Di PT Bank Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat” hasil dari penelitian ini yaitu PT Bank Indonesia sudah baik dalam pemenuhan kebutuhan layanan yang berbasis digital saat ini, dengan faktor pendukung yaitu dengan tetap berkomitmen dalam pengembangan dan peningkatan digitalisasi untuk meningkatkan kualitas, adapun faktor penghambat dalam penerapannya yaitu kurangnya adaptasi terhadap sistem digitalisasi karena susah menghilangkan sistem konvensional.

Penelitian yang dilakukan oleh Hazna Zahira pada tahun 2022 yang berjudul “Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bogor Cileungsi Metland” Skripsi: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Hasil penelitian bahwa diketahui hasil dalam penelitian terdahulu ini yaitu pengoptimalan pada layanan *mobile banking* berupa memperkenalkan *mobile banking* kepada nasabah saat pembukaan rekening atau pada saat bertransaksi dan pada melakukan promosi. Adapun kendala serta solusi yang diterapkan pada bank BSI KCP Bogor sendiri yaitu pada endapan dana saran atau solusi yang diberikan yaitu membuat pelaporan ke cabang terdekat dan memberikan penjelasan mengenai kendala-kendala terkait agar nasabah paham.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.

No	Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan an Perbedaan
1	Heny Purnama sari (2012) <i>Strategi PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Panyubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking</i>	Hasil dari penelitian ini yaitu; 1. Dengan strategi perencanaan yang sudah matang baik maka bisa membantu meningkatkan kualitas pelayanan menjadi baik. 2. Strategi yang diterapkan belum sepenuhnya dikatakan berhasil. 3. Dengan diadakanya kompetisi antara bank-bank lainnya menambah citra baik bagi bank 4.untuk meningkatkan kualitas pelayanan melakukan peningkatan pelayanan dengan ramah, adil dan tepat.	Persamaan dari penelitian ini yaitu mengangkat permasalahan yang sama yaitu peningkatan kualitas layanan dengan menggunakan teknologi mobile, persamaan lainnya yaitu pada metode penelitian yang mana menggunakan metode kualitatif dan pengumpulan datanya menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Perbedaanya yaitu pada tempat penelitian dimana penelitian terdahulu bertempat di PT Bank Sumut Syariah kantor cabang panyubungan dan penelitian sekarang berada di BPRS Suriyah Cilacap.
2.	Tsiqoh Bilah (2020) <i>Layanan Mobile Banking (M-Banking) Nasabah Bank Rakyat Indonesia pada Kantor Cabang Pembantu Jember.</i>	Hasil dari penelitian terdahulu yaitu Layanan <i>m-Banking</i> di BRI KCP Jember mempunyai dua strategi. Yaitu peningkatan kualitas layanan dan edukasi. Pada strategi peningkatan kualitas layanan perlu adanya evaluasi agar strategi tersebut berjalan efektif dan kecepatan layanan yang perlu lebih dioptimalkan. Sedangkan pada strategi edukasi sudah cukup bagus, hanya perlu dikontrol dan	Persamaanya dari penelitian terdahulu yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif dan juga pada metode pengumpulan juga sama-sama yaitu pada kajian pustaka wawancara serta observasi. Perbedaanya yaitu pada obek penelitian peneliti terdahulu bertempat di PT Bank Rakyat Indonesia dan pada tahun 2020. Sedangkan peneliti sekarang bertempat di BPRS Suriyah Cilacap.

		dan dikembangkan kualitasnya.	
3.	Ach. Ardian Arfan (2020) <i>Analisis Kualitas Layanan Bank BRPS Bhakti Sumekar Internet Mobile Banking (BBS Mobile) Kantor Cabang Madya Pamekasan</i>	Hasil penelitian yaitu bahwa Prosedur layanan BBS Mobile harus memiliki tabungan barokah, memiliki e-ktp dan juga memiliki smartphone android yang memiliki versi minimal 5.0-5.1.1 (Lollipop) keatas serta nomor <i>handphone</i> yang aktif dan mengisi formulir. Sedangkan untuk kualitas BBS Mobile ini sama dengan layanan <i>m-banking</i> lainnya adanya aplikasi ini nasabah lebih menghemat waktu, lewat.	Persamaannya yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif, dan metode pengumpulan datanya menggunakan metode wawancara, dan dokumentasi. Perbedaan yaitu pada lokasi tempat penelitiannya. Penelitian terdahulu bertempat di BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang madya pamekasan, sedang penelitian sekarang bertempat di BPRS Suriyah Cilacap.
4.	Fadillah, Aos Kuswandi Dan Faozan Haryono (2021) <i>Peranan Aplikasi Android Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah di Pesantren Persis Kota Tasikmalaya</i>	Hasil penelitian menunjukan bahwa Pesantren Persis Benda Kota Tasikmalaya secara dalam meningkatkan kualitas pendidikan menggunakan aplikasi android“ 67 benda” yang telah diterapkan dan berjalan dengan baik.	Persamanya pada jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif. dan menggunakan variabel independen dan dependen. Perbedaannya yaitu pada objek penelitian persik Tasikmalaya Sedangkan peneliti sekarang berda di BPRS Suriyah Cilacap.
5.	(Yusuf Rombe, 2011) <i>Strategi Meningkatkan Kualitas Melalui Digitaliasi Di PT Bank</i>	Hasil dari penelitian ini PT Bank Indonesia sudah baik dalam pemenuhan kebutuhan layanan yang berbasis digital sat ini, dengan faktor pendukung	Persamaanya yaitu judul yang diteliti yaitu peran digitalisasi dalam meningkatkan kualitas layanan, kemudian metodologi penelitan dalam pengumpulan datanya menggunakan teknik

	<i>Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat.</i>	yaitu dengan tetap berkomitmen dalam pengembangan dan peningkatan digitalisasi untuk meningkatkan kualitas, adapun factor penghambat dalam penerapannya yaitu kurangnya adaptasi terhadap sistem digitalisasi karena susah menghilangkan sistem konvensional.	observasi. Perbedaanya yaitu pada objek atau tempat penelitiannya.
6.	(Hazna Zahira, 2022) <i>Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Indonesi Kantor Cabang Pembantu Bogor Cileungsi Metland</i>	Hasil dalam penelitian terdahulu ini yaitu pengoptimalan pada layanan <i>mobile banking</i> berupa memperkenalkan <i>mobile banking</i> kepada nasabah saat pembukaan rekening atau saat bertransaksi dan pada melakukan promosi. Adapun kendala serta solusi yang diterapkan pada bank BSI KCP Bogor sendiri yaitu pada endapan dana saran atau solusi yang diberikan yaitu membuat pelaporan ke cabang terdekat dan memberikan kendala-kendala terkait agar nasabah paham.	Persamaan dalam penelitian ini yaitu pada penelitian sekarang dan terdahulu pada judulnya khususnya variabel independen hampir sama. Penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian kualitatif dan dengan analisis deskriptif dan pada pengumpulan data menggunakan wawancara dan obeservasi dan buku-buku . Perbedaanya yaitu pada atau tempat penelitian, dan pada variabel dipenden atau yang dipengaruhi.

Sumber: Penelitian Terdahulu.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Optimalisasi

1. Pengertian Optimalisasi

Optimalisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu suatu yang tertinggi, yang paling baik dan sempurna, kemudian paling menguntungkan, sedangkan pengoptimalan yaitu menjadikan sesuatu sesempurna dan paling tinggi sehingga menjadikan maksimal yang mana optimalisasi berarti pengoptimalan. Sedangkan Optimalisasi menurut Oxford learner Dictionaries bisa diartikan optimal yaitu sesuatu yang baik atau sesuatu menghasilkan yang terbaik atau dengan bahasa Inggris yaitu "*optimal that is the best possible or producing the best possible result* "Optimalisasi bisa diartikan juga "*optimize is create something as good as it can be, to use something in the best possible way*" yang mana artinya yaitu menjadikan suatu dengan baik dan juga dengan cara yang baik pula (Oxford learner Dictionaries, 2005).

Adapun optimalisasi merupakan suatu proses dalam penelusuran yang digunakan untuk memecahkan masalah atau bisa dikatakan proses pencarian solusi yang terbaik. Yang mana jika tujuan suatu optimalisasi atau pengoptimalan sendiri yaitu memaksimalkan suatu keuntungan yang mana tidak melulu tentang keuntungan yang tertinggi melainkan yang sebaliknya (Hotniar Siringoringi, 2005)

Pengertian optimalisasi menurut penulis sendiri yaitu suatu proses atau komponen dalam meraih hasil yang paling terbaik dan ideal yang bisa dijadikan sebagai tolak ukur sehingga dapat tercapainya suatu tujuan tertentu dan dalam penelusuran suatu penilaian yang baik untuk memenuhi fungsi tertentu dalam sebuah konteks. Optimal juga berkaitan erat dengan suatu kriteria yang menjadikan hasil yang diperoleh menjadi optimal, contohnya pada sebuah lembaga keuangan atau instansi tertentu dapat dikatakan

optimal apabila dalam memperoleh hasil yang optimal dengan meminimalkan kerugian yang didapat atau diperoleh oleh perusahaan.

2. Komponen Dalam Optimalisasi

Dalam optimalisasi terdapat beberapa komponen untuk memenuhi atau mencapai sebuah optimalisasi yang baik, terdapat beberapa komponen dalam optimalisasi yaitu terdiri dari diantaranya :

1. Tujuan

Tujuan dalam optimalisasi bisa diartikan arah sumber dalam melakukan sesuatu atau yang sedang di tuju. Tujuan di dalam optimalisasi sendiri terdapat 2 (dua) macam diantaranya yaitu ada meminimumkan dan memaksimalkan.

Tujuan meminimumkan yaitu jika dalam tujuan pengoptimalannya berhubungan dengan beberapa unsur yaitu biaya, waktu, jarak, dan sebagainya. Sedangkan tujuan memaksimalkan yaitu suatu tujuan yang digunakan apabila dalam pengoptimalannya dengan unsur keuntungan, penerimaan dan sebagainya. Untuk menentukan tujuan optimalisasi harus memperhatikan terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dalam pengoptimalannya, apakah meminimumkan atau sebaliknya memaksimalkan.

2. Alternatif Keputusan

Merupakan beberapa pilihan dalam pengambilan suatu keputusan untuk menentukan suatu tujuan dalam segala hal. Untuk pengambilan keputusan tentunya terdapat alternatif keputusan untuk memudahkan dalam pengambilan keputusan, alternatif keputusan yang tersedia tentunya harus menggunakan sumber daya yang terbatas dan tidak terlalu banyak yang dimiliki dalam suatu pengambilan keputusan. Alternatif keputusan sendiri merupakan suatu aktivitas ataupun kegiatan yang mana digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

3. Sumberdaya Yang Dibatasi

Sumberdaya merupakan suatu pengorbanan yang mana harus dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan atau yang telah ditetapkan. Sumberdaya yang ada saat ini terbatas maka itu perlunya dibatasi, hal tersebut maka mengakibatkan perlunya suatu proses optimalisasi untuk suatu pelaksanaannya (Guntur Putra Pratama, 2021).

3. Manfaat Optimalisasi

Manfaat optimalisasi sendiri bisa dilihat dari beberapa upaya dalam mengetahui tujuan, mengidentifikasi beberapa kendala yang ada dan memberikan solusi yang tepat dan baik yang digunakan dalam pengambilan keputusan. Adapun penjelasan dari beberapa manfaat optimalisasi berkaitan dengan penelitian ini diantaranya:

a. Mengetahui Tujuan

Mengetahui tujuan sangat diperlukan dalam penelitian ini karena suatu perusahaan atau instansi dimana digunakan untuk mengetahui manfaaat ataupun peranan dari *mobile android* sendiri dalam sebuah optimalisasi perlunya tujuan dari didirikanya layanan tersebut untuk menentukan tujuan yang diinginkan untuk memudahkan dalam pelaksanaanya.

b. Mengatasi Kendala

Lembaga yang baik yaitu lembaga yang bisa mengatasi kendala yang ada dalam perusahaan. Dipenelitian ini pada *mobile android* perlunya penambahan inovasi serta pengambilan keputusan untuk mengatasi kendala-kendala yang ada.

c. Memberikan Solusi Yang Baik Dan Tepat

Permasalahan dalam organisasi sangat wajar terjadi dikarenakan menjalankan suatu organisasi memerlukan segala persiapan yang baik dan matang. Dalam penelitian ini permasalahan yang ada diperlukanya suatu solusi yang mampu menyelesaikan permasalahan dengan baik dan tepat.

d. Pengambilan Keputusan Yang Cepat

Pengambilan keputusan yang cepat perlu dilakukan karena untuk mengurangi resiko yang ada agar resiko tersebut tidak melebar lebih luas. Yang mana pengambilan keputusan dipilih dari satu alternatif ke alternative lainya (Guntur Purnama Putra, 2021).

B. Teknologi Informasi

1. Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi dan informasi saat ini sangat berpengaruh terhadap aktivitas-aktivitas yang ada. Pada dahulu teknologi hanya digunakan untuk membantu proses pemrograman data, akan tetapi dengan perkembangan zaman teknologi informasi sekarang sudah banyak digunakan. Karena dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat para perusahaan maupun organisasi telah memasukan inovasi yang baru sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada, misalnya memasukan suatu aplikasi ataupun otomasiasi dengan teknologi informasi yang bertujuan untuk membantu dalam pengelolaan ataupun sebagainya. Pengertian teknologi informasi sendiri sangan banyak dan beraneka ragam, akan tetapi dari banyaknya definisi teknologi informasi , masing-masing memiliki inti yang sama.

Ada beberapa definisi teknologi informasi yang dikemukakan oleh beberapa para ahli diantaranya yaitu:

Menurut (Sutabri, 2014:3) teknologi informasi merupakan teknologi yang mana digunakan dalam mengelola data, baik memproses, mendapatkan menyusun serta menyimpan dan memanipulasi data melalui beberapa cara yang mana untuk menghasilkan hasil yang maksimal dan berkualitas. Yaitu mendapatkan informasi yang relavan, akurat dan baru yang mana digunakan baik kepentingan pribadi, bisnis maupun public atau pemerintah yang mana merupakan informasi yang strategis dalam pengembalin suatu keputusan.

Teknologi informasi menurut Darmawan (2017:17) merupakan sebuah hasil rekayasa yang didapatkan dari manusia dalam proses penyampaian suatu informasi dari pengirim ke pendengar atau penerima agar lebih cepat, lebih luas dalam penyebarannya, dan lebih lama dalam penyimpanannya. Sedangkan definisi teknologi menurut (Richardius Eko Indrajit, 2011:2) yaitu teknologi yang berkaitan dengan pengelolaan data yang menjadi informasi dan proses penyaluran data atau sebuah informasi dalam batas ruang dan waktu.

Dalam buku *Information technology in theory* yang menjelaskan “*Information technology are system of hardware and/or software that capture, process, exchange, store, and/or present information, using electrical, magnetic, and/or electromagnetic*” yang artinya teknologi informasi merupakan sebuah kombinasi antara perangkat keras dengan perangkat lunak yang dapat mengambil, melakukan proses, melakukan sebuah perubahan, melakukan penyimpanan dan menampilkan dengan menggunakan sebuah energi (Askoy Dan Dernadis, 2007)

Teknologi dan informasi merupakan sebuah teknologi yang digunakan untuk mengelola data meliputi memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang berkualitas. Informasi yang dibutuhkan akan relevan, akurat dan tepat waktu digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintah yang strategis untuk pengambilan keputusan (Dayat suryana, 2012).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan sebuah perpaduan antara teknologi informasi dan komunikasi yang saling berhubungan yang diterapkan dalam bentuk sistem perangkat lunak dan perangkat keras yang mana digunakan untuk pengelolaan data baik memproses, mendapatkan menyusun serta menyimpan dan dalam pengelolaanya, serta dapat digunakan untuk memanipulasi data dengan berbagai bentuk cara sehingga dapat menghasilkan suatu informasi yang baik dan berkualitas. Yaitu

informasi yang relevan , terkini dan tepat waktu. Baik digunakan untuk kepentingan pribadi bahkan kepentingan publik Sehingga menghasikan hasil yang strategis dalam pengambilan keputusan.

2. Komponen Dalam Teknologi Informasi

Ada beberapa komponen yang terdapat di teknologi informasi, yaitu diantaranya:

1. Hardware (Perangkat Keras)

Sebuah perangkat teknologi yang bisa disebut dengan perangkat keras, berupa dan dapat diraba atau disentuh, contoh dari perangkat ini yaitu monitor, keyboard dan prosesor. Perangkat ini mampu menampilkan dan mencetak data.

2. Software (Perangkat Lunak)

Adalah perangkat teknologi informasi yang ada namun tidak bisa dilihat dan disentuh. Contohnya yaitu aplikasi dan sistem operasi yang ada pada computer. Software sendiri dapat mendukung perangkat keras dalam bekerja sehingga maksimal dalam pengelolaan data. Perangkat lunak dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu ada:

- a. Perangkat lunak sistem, yang digunakan untuk mengontrol semua perangkat keras agar bekerja dengan kompak contohnya ada sistem operasi windows, linux dan free BSD.
- b. Perangkat lunak bahasa pemrograman digunakan untuk membuat program aplikasi contohnya ada visual basic, Delphi, dan turbo.
- c. Perangkat lunak aplikasi, sebuah aplikasi yang sudah siap dipakai contohnya ada *Microsoft office, windows media player.*

3. Fasilitas Jaringan Dan Komunikasi

Tujuan jaringan dan komunikasi yaitu mendukung kerja antara perangkat keras dan perangkat lunak pada saat perangkat tersebut digunakan pada saat yang bersamaan. Dengan adanya jaringan dan komunikasi dapat digunakan dalam jarak dan waktu yang tidak

dapat dicakup, kemudian dapat dilakukan dengan cepat (M Suryanto, 2005:11).

3. Fungsi Dan Tujuan Teknologi Informasi

Fungsi dari teknologi informasi menurut sutarman (2009:18) terbagi menjadi beberapa bagian diantaranya yaitu ada :

1. Menangkap (*capture*)

Yang berfungsi untuk mengkompilasikan catatan dari setiap aktivitas, contohnya penerimaan input dari keyboard, scanner, dan mic.

2. Mengelola (*Processing*)

Berfungsi mengelola serta memproses suatu data yang masuk untuk dijadikan informasi. Pengelolaan data yang digunakan dapat berupa konversi, analisis kondisi, serta perhitungan.

3. Menghasilkan (*Generating*)

Fungsi ini digunakan untuk pengendalian atau pengorganisasian suatu informasi kedalam bentuk misalnya pada laporan table, serta grafik dan sebagainya.

4. Menyimpan (*Storage*)

Fungsi ini digunakan untuk menyimpan data serta merekam informasi dalam media yang digunakan untuk keperluan lainya contohnya dapat disimpan di harddisk, tape, disket dan cd atau compact dist.

5. Mencari Kembali (*Retrival*)

Digunakan untuk mendapatkan dan menelusuri informasi serta menyalin informasi yang sudah tersimpan lama.

6. Transmisi (*Transmission*)

Fungsi ini digunakan untuk mengirim data serta informasi dari lokasi yang berbeda dengan bantuan jaringan internet dari user satu ke user yang lainya.

Tujuan dari teknologi informasi yaitu ada 3 (tiga) diantaranya (Sutarman, 2012):

1. Solusi atas permasalahan

Dalam setiap permasalahan akan terselesaikan dengan cara menggunakan teknologi informasi, contohnya terkait penyaluran data yang seharusnya datang ketempat sekarang bisa terselesaikan dengan manfaat teknologi informasi.

2. Memberikan inspirasi dalam kreativitas

Dengan adanya teknologi informasi dapat menambah kreativitas serta inspirasi karena sudah tidak ada batasan dalam penyampaian, contohnya pada mendesain pakaian dengan bantuan teknologi informasi lebih mudah dengan cara mengaksesnya.

3. Pekerjaan lebih efektif dan efisien

Dengan adanya Teknologi informasi menjadikan kinerja suatu pekerjaan lebih efektif dikarenakan dapat memudahkan pengguna dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dalam kualitas pekerjaan.

4. Perkembangan Teknologi Diperbankan

Perkembangan teknologi dibidang keuangan saat ini sudah berkembang sangat cepat, contohnya sekarang banyak para pelaku usaha ekonomi saat ini sudah banyak yang menggunakannya khususnya para pelaku ekonomi di kota besar yang sekarang jarang melakukan transaksi menggunakan uang tunai dimana sekarang telah berpindah kelayanan digital. Yang disebabkan oleh kondisi infrastruktur saat ini selain aspek geografis Indonesia yang unik dan luas.

Dilembaga keuangan sendiri dalam menambah keberhasilan dalam melakukan pengoprasionalanya memanfaatkan teknologi di bidang ekonomi, dimana dapat mendorong suatu kegiatan sebuah perusahaan dengan menggunakan sisitem computer, dimana dengan memanfaatkan teknologi tersebut mampu memberikan informasi yang dapat dijadikan bahan acuan bagi para manajemen dalam pengambilan

keputusan. Karena kemampuan teknologi perusahaan adalah sumber daya saing yang sangat utama (Fang, 2019).

Dengan adanya teknologi informasi dan banyaknya yang menggunakannya maka dapat mengurangi kesalahan-kesalahan yang terjadi pada saat melakukan pemrosesan data atau pada saat menggunakan pengelolaan dengan sistem *electronic* yang dapat memproses serta menyajikan data dengan cepat dan tepat sehingga dapat mempersingkat waktu. Maka peranan teknologi informasi dalam bidang keuangan khususnya perbankan sangat penting untuk sebuah kelangsungan hidup dan bisa memperkuat posisi keuangan suatu perusahaan atau organisasi (Shatshat, Ahmed, 2019). Dalam menunjang keberhasilan suatu lembaga keuangan atau perbankan sangat memerlukan sebuah sistem inovasi baru yang dapat memudahkan dalam proses transaksi ataupun pelayanannya.

5. Pentingnya Peran Teknologi Informasi

Teknologi informasi suatu hal yang sangat penting dimana banyak lembaga atau organisasi yang menjadikan teknologi informasi sebagai pendukung dalam melakukan kegiatan di perusahaan. Teknologi informasi diterapkan pada perusahaan atau organisasi memiliki tujuan yang berbeda-beda yang mana penerapan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Peran teknologi informasi Memberikan peluang yang signifikan pada bisnis perusahaan karena dapat meningkatkan nilai tambah pada produk atau layanan serta menurunkan biaya operasional dan efisiensi administrasi dan efektifitas manajerial (Aprianto, 2021)

Ada beberapa peran dari teknologi informasi yaitu:

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia, teknologi informasi dalam hal ini mengurangi peran dari manusia akan tetapi manusia tetap dibutuhkan untuk mengendalikan teknologi informasi, teknologi informasi dalam hal ini hanya memproses otomatis dalam suatu tugas.

2. Teknologi informasi memperkuat peranan manusia, adanya teknologi informasi menjadikan peran manusia semakin kuat dalam menyajikan atau memproses data yang dihasilkan dengan bantuan teknologi informasi, karena informasi yang didapatkan menjadi berkualitas.
3. Teknologi informasi menambah peran restrukturisasi terhadap manusia, dengan adanya teknologi informasi menjadikan manusia memiliki ruang untuk melakukan pekerjaan yang lainya karena sebelum adanya teknologi informasi semua pekerjaan dilakukan oleh manusia semua. Dengan begitu teknologi informasi membawa perubahan serta dampak positif terhadap suatu perusahaan atau organisasi (Adul Kadir, 2014:15).

C. Mobile Android

1. Pengertian Mobile Android

Aplikasi mobile sering disebut dengan *Mobile Apss* yang mana merupakan sebuah aplikasi yang pengoprasianya dapat berjalan atau berada diperangkat mobile seperti di *smartphone*, ipod dan sebagainya dan merupakan sebuah perangkat lunak yang memiliki sebuah sitem untuk mendukung perangkat lunak agar bekerja secara maksimal (Siegler, 2008).

Menurut (Buyens, 2001) *mobile* merupakan kata yang beras dari *application* dan *mobile*. Yang mana *application* merupakan suatu program yang siap dipakai yang digunakan untuk melaksanakan sebuah fungsi atau tugas bagi para pengguna dan pada aplikasi lain, sedangkan *mobile* sendiri merupakan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain. Sehingga aplikasi *mobile* merupakan aplikasi yang berjalan pada sistem *mobile device* (Rangsa Purnama, 2010).

Aplikasi *mobile* berasal dari sebuah sistem aplikasi sebelumnya yang mana sudah terpasang di perangkat *mobile* yang dapat diunduh melalui tempat distribusinya. Penggunaan aplikasi ini menghubungkan

ke layanan internet yang mana dulu dalam mengakses internet harus terhubung melalui PC sekarang bisa diakses kapanpun, jadi dengan menggunakan aplikasi *mobile* memudahkan pengguna lebih mudah dalam mengakses layanan internet menggunakan *mobile* yang mereka punya (wang, liao, & Yang, 2013).

Pengertian *Android* sendiri sebuah sistem operasi yang ada dihandphone, gadget, yang mana pada era perkembangan sekarang sudah munculnya kamera digital dan jam tangan digital (Wahadyo Agus, 2013). Sedangkan menurut Nazaruddin (2012) *android* merupakan sebuah sistem operasi yang digunakan telfon seluler dalam bentuk *linux* dalam pengembangannya *android* menyediakan sebuah platform untuk menciptakan sebuah aplikasi sendiri yang digunakan untuk aplikasi lainya. *Android* juga pada umumnya berfungsi sama seperti sistem operasi pada umumnya.

Dalam pengembangannya android dikembangkan oleh *Google Inc* yang pada awalnya sistem operasi android hanya digunakan untuk ponsel pintar dan tablet dengan sistem antar muka layar sentuh. Karena sistem operasi android sekarang banyak diminati karena bersifat *open source* maka membuat pengembang tertarik untuk mengembangkan sistem android dengan menambahkan kamera digital, jam tangan, sistem navigasi, kaca mata pintar dan sebagainya.

Menurut Kamsan, (2015) *android* terbagi menjadi beberapa versi Android Os diantaranya;

- a. Froyo (Android Versi 2.2 -2. 2.3) android ini dirilis pada bulan Mei 2010
- b. Gingerbreand (Android Versi 2.3 -2.4) android versi ini dirilis pada bulan Desember 2010 yang dikeluarkan oleh produsen Samsung.
- c. Honeycomb (Android Versi 3.0-3.2) pada versi ini digunakan untuk gadget tablet, versi androin honeycomb di rilis pada bulan Februari 2011 kemudia di upgrade ke versi 3.2 -32.

- d. Ice Cream Sandwich (Versi 4.0) dirilis pertama pada oktober 2008 dan diperbarui lagi pada bulan Febuari 2009.
- e. Cup Cake (Android Veri 1.2-1.5)
- f. Donut (Android Versi 1.6) android versi ini dirilis pada bulan September 2019 android ini berbentuk seperti cincin.
- g. Eclair (Android Versi 2.0-2.1) dirilis pada bulan Oktober 2009 pada versi ini munculnya Buelooth 2.1 dan kamera digital dengan zoom, multi touch versi ini uptade lagi pada 19 Oktober 2011.
- h. Jelly Bean (Android Versi 4.1-4.3) diumumkan pada 27 juni 2012 akan tetapi di kenalkan ke bublik pada bulan oktober 2012, fitur dari android versi ini adalah apikasi kamera, keyboard gesture typing, google now dan masih banyak lagi.
- i. Kitkat (Android Versi 4.4) dirilis pada bulan oktober 2013 fitur dari versi ini adalah Immersive mode, kontak langsung aplikasi telepon, google noe launcher, dan memiliki interface ic baru.
- j. Lolli Pop (Versi 5.0) versi 5.0 merupakan sistem operasi terbaru diman banyak fitur-fitur terbaru yang ditawarkan oleh google.
- k. Marshmellow (versi 6.0) versi ini diriliss pada 2015 perangkat pertama dari versi ini yaitu Smartphone Google Nexus 6P dan Nexus 5X dengan tablet pixel C-nya.
- l. Nougat (Android Versi 7.0) dirilis pada tahun 2016 dengan berbagai macam fitur diantaranya Doze on the go, Window, notifikasi di bundle dan masih banyak lagi
- m. Oreo (Android Versi 8.0) dirilis oleh google pada bualan Maret tahun 2018. Fitur dari android versi ini adalah pemberitahuan dan prioritas untuk kategori, pengelolaan warna, *android O* yang memiliki emoji baru yang didesain ulang, Waktu Boot pada perangkat pixel.

Pengembnagn android yang pada tahun ke tahunnya bertambah pada layanan yang diberikan, yang mana untuk seluruh versi android yang dikeluarkan mempunyai keterkaitan dimana versi-versi terbut

menjadi suatu kesatuan yang membantu berjalanya sebuah sistem operasi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Mobile Android* merupakan sebuah sistem operasi yang bergerak dan berjalan yang berada di perangkat lunak yang beroperasi melalui perangkat *mobile* (smartphone, gadget maupun tablet) yang mana berasal dari sebuah sistem aplikasi sebelumnya yang sudah terpasang di perangkat *mobile* yang dapat diunduh.

2. Fungsi Mobile android (Aplikasi *Mobile*)

Persaingan bisnis di era digital sangat sengit dimana setiap perusahaan menerapkan inovasi pelayanan dalam menarik minat konsumen. Apalagi konsumen sekarang yang melek dengan teknologi dan meningkatnya konsumen yang menggunakan smartphone. Maka dari itu perusahaan harus memperhatikan kebutuhan konsumen masa kini. Adanya aplikasi *mobile* ini dapat mendukung perusahaan yang melakukan bisnis.

Perusahaan harus memperhatikan konsep mengenai *mobile android* yang dikeluarkan untuk memudahkan kegiatan perusahaan. Adapun fungsi dari aplikasi *mobile* adalah memberikan kemudahan pengguna dan perusahaan dalam mendapatkan informasi secara cepat tanpa menggunakan PC atau netbook dan sebagainya pemanfaatan memperoleh informasi yang terkini dan bisa menghemat waktu tanpa terhalangnya jarak, tempat dan waktu karena selalu bisa terhubung dengan jaringan komunikasi internet (Turban, 2012).

3. Manfaat Penggunaan Aplikasi *Mobile*

Penggunaan aplikasi *mobile* memberikan dampak positif berupa manfaat terhadap para penggunanya baik perorangan atau suatu organisasi ataupun perusahaan manfaat yang diyang dijelaskan yaitu diantaranya:

a. Sebagai sarana penyebar informasi

Manfaat yang diberikan *mobile android* atau aplikasi *mobile* ini dapat membantu menyebarkan informasi yang mana informasi tersebut memiliki tujuan yang berbeda-beda. Contohnya portal berita, dan majalah elektronik. Penyebaran informasi di social media.

b. Membangun brand perusahaan

Pemanfaatan *mobile android* dapat membantu membangun brand perusahaan. Apalagi pada perusahaan yang notabnya masih merintis, dengan menggunakan *mobile android* pada perusahaan mampu membantu dalam pemasaran atau promosi pada produknya. Contohnya sendiri pada aplikasi perbankan yang mempromosikan produk serta layanan, pada supermarket dan masih banyak lagi

c. Memudahkan pekerjaan manusia

Mobile android memberikan manfaat yang sangat banyak salah satunya memudahkan pekerjaan manusia dengan penggunaan *mobile android* pekerjaan yang tadinya dikerjakan semua oleh manusia sekarang bisa di bantu dengan adanya *mobile* aplikasi. Contoh dari pemanfaatan ini membantu mengumpulkan resep makanan, mengumpulkan data-data perusahaan, mencatat keuangan perusahaan dan membantu pelayanan perbankan serta menjual produk-produk daganagan.

d. Menjalin komunikasi jarak jauh

Dalam manfaat ini memudahkan komunikasi pada perusahaan contohnya pada perbankan memudahkan komunikasi antar bank dengan nasabah. Dengan menggunakan layanan banking atau digital banking dalam pengaplikasiannya.

e. Meningkatkan proses bisnis

Untuk meningkatkan bisnisnya para pelaku usaha yang sedang membangun perusahaan banyak melakukan atau menggunakan aplikasi *mobile* dalam menunjang kemajuan perusahaan. Contohnya pada layanan perbankan sekarang yang mulai

menggunkan *m-banking* atau sebuah aplikasi diperusahan sebagai penunjang pekerjaan dalam bertransaksi kepada nasabah (Tekno, 2017).

D. Kualitas layanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas adalah suatu kondisi yang mana berpengaruh terhadap suatu produk ataupun jasa, baik manusia suatu proses dan lingkungan dimana semua tersebut memenuhi ataupun melebihi harapan yang diinginkan. Menurut (Fandy Tjiptono, 2006) konsep kualitas terbagi menjadi beberapa bagian diantaranya:

- a. Kesesuaian terhadap suatu tuntutan
- b. Kecocokan dalam pemakaian
- c. Penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari cacat (kerusakan)
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan baik dari awal sampai setiap saat
- f. Melakukan sesuatu yang membahagiakan pelanggan.

Layanan merupakan sebuah tindakan baik kegiatan maupun sebaliknya yang mana ditawarkan dari satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang mana tidak berakibat kepada kepemilikan (Philip Kothler, 2002).

Adapun pengertian kualitas layanan menurut Utami mengatakan bahwa kualitas layanan merupakan sebuah konsep multidemensial atau konsep yang mempunyai beberapa dimensi yang didapatkan melalui evaluasi terhadap konstruksi dari pihak yang terikat dengan jasa yang diberika (2017:142). Kualitas layanan menurut Parasuraman adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan oleh para pelanggan dengan layanan yang mereka peroleh atau terima (parasuruman, 2013 dalam sulistiyowati 2018).

Persepsi dalam kualitas didasarkan pada waktu yang lama ataupun jangka panjang melalui evaluasi yang kognitif dan proses pemberian layanan (lovelock wright, 2002: 265-266) manfaat kualitas

dapat didapatkan dalam jangka waktu yang lama sehingga perusahaan harus tetap berupaya memikirkan kualitas layanan yang tepat dan baik untuk diberikan kepada pelanggan yang mana dilaksanakan oleh perusahaan secara efektif. Adapun perspektif dalam kualitas terbagi kedalam 5 (lima) arti yang berbeda-beda dan memiliki konteks yang sesuai, contohnya yaitu penjelasan dari seorang konsumen, dapat diartikan kualitas diawali dengan suatu pernyataan bahwa kualitas terletak pada orang yang melihatnya. Dimana dalam perspektif yang dikemukakan oleh Lovelock dan Wirtz bersifat subjektif. Dikatakan subjektif dikarenakan pada permintaan pelanggan yang berbeda-beda yang mana sesuai dengan keinginan setiap nasabah yang berbeda.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan segala bentuk aktivitas karyawan baik tindakan dan kemampuan dari karyawan dalam suatu perusahaan atau lembaga dimana dilakukan dengan sepenuh jiwa dan komitmen digunakan untuk memberikan suatu pelayanan yang terbaik, bermutu dan berkualitas kepada para pelanggan, karyawan dengan sesama karyawan bahkan dengan pimpinan perusahaan.

2. Dimensi Kualitas Layanan Dalam Pandangan Islam

Dimensi kualitas digunakan dalam perusahaan untuk melihat dan mengukur seberapa baik kualitas layanan yang diberikan terhadap pelanggan dimana untuk mewujudkan suatu kualitas layanan yang tepat. Dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa (Rambat Lupiyoadi, 2001:58) terdapat 5 (lima) indikator dalam mengukur kualitas layanan diantaranya yaitu:

a. Berwujud Atau Langsung (*Tangibles*)

Merupakan suatu bukti yang nyata oleh kepedulian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada para pelanggan. Dimana bermanfaat kepada citra perusahaan selaku penyedia layanan agar menjadi evaluasi dalam memberikan pelayanan pada konsumen. Dimensi ini dapat disebut sebagai lingkungan antar penyedia

layanan atau persahaan denga konsumen yang melakukan interaksi. Komponen dari dimensi ini berupa penampilan fisik contohnya tempat atau gedung, ruangan font office, halaman parkir, penampilan karyawan, kerapihan, kebersihan, dan kenyamanan para pelanggan. Dalam islam penampilan karyawan harus sopan dan santun serta syar'I sebagaimana allah berfirman dalam Al-Qur'an:

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُورَاقُكُمْ وَرِشًا وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّكُمْ يَتَذَكَّرُونَ

“Artinya: wahai anak adam, sesungguhnya kami telah menurunkan terhadapmu pakaian untuk menutup aurat dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian yang takwa itulah yang paling baik. Merupakan sebagian dari tanda-tanda kekuasaan allah, mudah-mudahan mereka semua selalu ingat” (QS. Al- A'raf:26)

b. Keandalan (*Reliabilty*)

Pada dimensi ini kepuasan pelanggan akan menurun apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan tawaran atau perjanjian yang dilakukan diawal. Komponen dari deminsi ini sendiri yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang tepat. Contohnya yaitu pemberian biaya secara tepat.

Dalam islam segala sesuatu yang telah diucapkan harus diberikan dengan tanggungjawab dan amanah dalam melakukan pekerjaan. Allah SWT telah berfirman:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

“Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah suri tauladan yang baik bagimu yaitu bagi orang-orang yang mengharap (rahmat) Allah dan pada kedatangan hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”(QS,Al-Ahzab:21).

c. Daya Tanggap (*Responveness*)

Dimensi ini merupakan respon dari karyawan dalam memberikan layanan yang tepat kepada para konsumen dengan cara yang sigap dan tanggap. Pada dimensi ini lebih menekankan kepada suatu permintaan konsumen dan keluhan konsumen dimana 2 hal tersebut sangat penting karena agar konsumen tersebut tetap setia. Komponen dari dimensi *responveness* ini adalah kesigapan karyawan serta kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan komitmen perusahaan yang diberikan maka karyawan harus profesional dalam memberikan pelayanan.

Dalam syariah islam komitmen merupakan janji-janji yang diberikan perusahaan kepada nasabah. Maka janji-janji yang diberikan harus di berikan dengan baik. Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهْمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجْلَى الصِّدْقِ
وَأَنْتُمْ إِنْ اللَّهُ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Maka halalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. Yang man adengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan suatu hukum atas yang dikehendakinya” (QS. Al-Maidah:1)

d. Keyakinan atau Jaminan (*Assurance*)

Merupakan perilaku atau pengetahuan karyawan dalam membangun suatu keyakinan dan kepercayaan pada diri nasabah mengenai pelayanan yang diberikan. Dimensi ini juga sangat penting dimana kesetiaan nasabah dilihat dari karyawan yang dapat meyakini konsumen dengan layanan yang diberikan karena perusahaan dapat membangun kepercayaan serta kesetiaan nasabah dengan karyawan yang terlibat langsung dengan konsumen. Komponen dari Assurance yaitu karyawan harus beretika yang

mana harus bisa membuat nasabah tenang, dengan bersikap ramah kepada konsumen dan menyapa konsumen terlebih dahulu. Dalam dalam Islam Allah telah mengingatkan etika yang baik dalam berdagang yang disebutkan dalam Al-Qur'an yaitu:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ . وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ

“Sempunakanlah takaran dan jangan kamu merugikan orang lain, dan timbanglah dengan timbangan yang benar” (QS. Asy-Syu'araa: 181).

e. Perhatian (*Empathy*)

Kemampuan kepekaan perusahaan dan karyawan dalam memberikan perhatian kepada konsumen secara individu yang mana sesuai dengan kebutuhan konsumen. Komponen dalam dimensi ini yaitu manfaat dan perhatian yang diberikan karyawan kepada konsumen secara adil tanpa membeda-bedakan serta komunikasi yang baik dalam memberikan informasi yang ada mengenai layanan yang dijanjikan atau ditawarkan oleh perusahaan. Serta memahami kebutuhan yang diinginkan konsumen. Allah SWT telah berfirman:

3. Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan

Untuk memaksimalkan suatu kualitas layanan maka diperlukanya prinsip-prinsip kualitas layanan guna meningkatkan lingkungan yang kondusif dan manajemen yang baik dan berkualitas, yang mana sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas layanan maka perusahaan harus memenuhi prinsip-prinsip tersebut. Ada beberapa prinsip kualitas layanan diantaranya (Ikfi Akmalia, 2012):

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan dalam perusahaan merupakan awal pertama seorang yang menjalankan perusahaan baik atau tidak dalam memberikan sebuah kualitas dikarenakan dalam perusahaan

kepemimpinan harus memimpin manajemen utama dalam memimpin perusahaan untuk meningkatkan kualitas. Jika dalam perusahaan tidak ada pemimpin didalamnya maka perusahaan akan susah dalam mengembangkan kualitas layanannya.

b. Pendidikan

Pendidikan disini juga diperlukan dimana pendidikan diperlukan dalam segala aspek, dalam aspek ini meliputi personil atau anggota perusahaan dalam semua bidang, yang mana dengan personil yang berpendidikan diharapkan mampu tangggap dan sigap dalam semua hal.

c. Perencanaan

Dalam perusahaan terdapat proses perencanaan atau strategis dalam mengembangkan dan mengukur tujuan kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat mengarah pada tercapainya visi perusahaan.

d. Review

Dalam proses review diperusahaan diperlukanya suatu teknik yang dapat menjamin dan adanya suatu perhatian untuk terus menerus mencapai suatu tujuan yang berkualitas dan efektif.

e. Komunikasi

Penerapan suatu strategi untuk meningkatkan kualitas dalam perusahaan perlunya proses komunikasi, baik komunikas dengan karyawan, pelanggan, dengan pemegang saham, masyarakat umum dan pemerintah

f. Penghargaan Dan Pengakuan

Untuk menjadikan motivasi dan rasa bangga atas keberhasilan yang didapatkan oleh setiap orang disebuah perusahaan atau organisasi yang sudah memberikan kontribusi yang besar pada perusahaan, maka perusahaan memberikan penghargaan dan patut dihargai atas hasil yang dicapai oleh setiap

karyawan yang berprestasi.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan Dalam Pandangan Islam sendiri menganjurkan segala sesuatu dalam melakukan pekerjaan harus baik dan memnuhi syariat islam. Adapun dalam peningkatkan inovasi untuk meningkatkan sebuah kualitas layanan juga harus sesuai dengan pandangan islam baik dalam memberikan layanan berupa barang ataupun jasa harus memberikan yang baik dan berkualitas tidak boleh memberikan yang buruk dan sebaliknya.



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode merupakan suatu cara yang tepat dan baik dalam melakukan apapun dimana digunakan untuk mencapai suatu tujuan dengan menggunakan teknik ataupun alat tertentu. Metode penelitian yaitu suatu rangkaian metode-metode yang digunakan dalam penelitiannya, pada bagian ini akan dijelaskan mengenai bagian-bagian yang akan mempengaruhi metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu;

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dimana penelitian dilakukan dilapangan dengan menemukan karakteristik permasalahan yang berhubungan dengan latar belakang serta keadaan yang sebenarnya terjadi pada subjek yang diteliti baik dalam perorangan, kelompok ataupun suatu lembaga atau instansi tertentu (Radjab dan Andi, 2017:28)

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif karena bersifat mendalam mengenai fenomena ataupun keadaan yang terjadi. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan mengenai keadaan yang sebenarnya dari fenomena objek yang diteliti dan dibandingkan dengan teori yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti (Moleong, 2008). Jadi penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek atau tempat yang akan dijadikan penelitian guna untuk memperoleh data yang akan diperlukan oleh peneliti. Penelitian ini dilaksanakan di kantor pusat BPRS Suriyah Cilacap yang berlokasi di Jl. DI Panjaitan No. 47A, Gobok, Kec. Cilacap Tengah, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53213.

Dimana alasan peneliti memilih lokasi di sini karena BPRS Suriyah sendiri telah menerapkan suatu inovasi dalam pelayanannya menggunakan teknologi informasi yaitu adanya layanan *Mobile Andorid* yang diharapkan bisa membantu nasabah maupun karyawan.

b. Waktu Penelitian

Penelitian dengan objek peningkatan kualitas layanan di BPRS Suriyah cilacap ini dilaksanakan sejak 1 April 2022 sampai 30 September 2022.

3. Subjek Dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2013) subjek penelitian merupakan suatu atribut atau nilai dari orang atau sifat, objek atau kegiatan yang memiliki variabel tertentu yang ditetapkan sebagai bahan untuk dipelajari dan dilakukan penarikan kesimpulan. Subjek yang ada dalam penelitian ini ialah, nasabah di BPRS Suriyah yang menggunakan layanan *mobile android* serta karyawan marketing yang membantu pelaksanaan menggunakan layanan *mobile android* dimana mereka merupakan informan yang dibutuhkan untuk memperoleh data yang dibutuhkan peneliti.

b. Objek Penelitian

Sedangkan objek dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan pada layanan *mobile android* yang diberikan apakah sudah berperan optimal dalam meningkatkan kualitas layanan dan sudah memenuhi standarisasi layanan *mobile android* seperti pada umumnya.

4. Sumber Data

Pengumpulan data dilakukan dengan melalui cara pengamatan kondisi dilapangan dan mengambil data-data yang diperlukan untuk penelitian. Data-data yang digunakan diantaranya:

a. Data primer

Data primer sendiri yaitu data utama yang diambil peneliti secara langsung (Sugiyono, 2019). Data primer dari penelitian ini diambil dari hasil observasi di lapangan, wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak yang terkait atau narasumber yaitu karyawan marketing dan nasabah. dengan topik optimalisasi peran *Mobile Android* dalam meningkatkan kualitas layanan disana.

b. Data Sekunder

Data sekunder sendiri merupakan data yang didapatkan tidak secara langsung (Sugiyono, 2017). Data sekunder yang diperoleh dari penelitian ini diperoleh melalui laporan dengan cara membaca, mencari informasi dibuku-buku mengenai literatur, jurnal perbankan syariah, berita dan sumber lainnya yang berhubungan dengan data yang akan dibahas dalam penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sendiri sangat dibutuhkan karena untuk proses penentuan dalam suatu penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Nawawi, 1996). Pada penelitian ini Penulis berkunjung dan melakukan pengamatan ketempat atau instansi yang akan dijadikan tempat penelitian yang mana dengan tema optimalisasi peran *mobile android* dalam meningkatkan kualitas layanan disana, dengan suatu tujuan untuk menyempurnakan penelitian agar mencapai hasil yang maksimal.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan di antara para pihak, khususnya pihak pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang diwawancarai (*interviewed*) Menurut Sugiyono (2018). untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan penulis

dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara terhadap pihak instansi dan kepada para narasumber yang berkaitan dengan tema yaitu optimalisasi peran *mobile android* dalam meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan mencari informasi untuk suatu tujuan tertentu.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah informasi yang didapatkan bisa dari catatan penting dari suatu perusahaan, lembaga organisasi atau pun perorangan (Hamidi, 2004) sedangkan pengertian dokumentasi menurut (Sugiyono, 2013) merupakan suatu informasi yang mana bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya dari seseorang maupun kelompok. Jadi dokumentasi merupakan suatu informasi yang mana dalam tulisan ataupun gambar yang didapatkan dari lembaga organisasi yang melalui tahapan observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini peneneliti mendapatkan informasi dengan melakukan dokumentasi berupa foto kemudian dijadikan sebagai lampiran dalam keperluan dalam penelitian.

6. Analisis Data

Analisa yang dilakukan oleh penulis yaitu analisis deskriptif kualitatif yaitu menyampaikan data secara nyata dan valid kemudian membandingkan dengan teori-teori yang sudah ada sehingga mampu menemukan hal-hal yang perlu dipertahankan dan yang perlu diubah. Analisa yang dilakukan didalam penelitian ini yaitu dilakukan secara bersamaan dengan pengumpulan data secara langsung atau biasa disebut wawancara yang dilakukan dilapangan.

Analisis data menurut (sugiyono, 2014) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temunya dapat diinformasikan kepada orang lain. adapun aktivitas analisis data yang dilakukan yaitu:

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pada analisis model pertama, berbagai dokumen dan data hasil observasi serta hasil wawancara dijelaskan dan kemudian dikembangkan dan tetap berklasifikasi berbasis penelitian dan selanjutnya disempurnakan melalui pengumpulan data lebih lanjut (Miles & Huberman, 2007).

b. Produksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data yaitu suatu bentuk pengevaluasi yang mengarah, meng kategorikan, memfokuskan, dan menghilangkan suatu informasi yang tidak berguna dan mengatur informasi dengan sedemikian rupa reduksi data bertujuan untuk menghasilkan suatu hasil akhir dan divalidasi (Miles & Huberman, 2007)

c. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data adalah serangkaian informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian yang dibuat,. Penyajian data bertujuan untuk mendeteksi pola atau informasi yang bersifat penting, menarik dan menunjukkan kemungkinan untuk tindakan selanjutnya. (Miles & Huberman, 2007).

d. Penarik Kesimpulan (*conclusion*)

Penarikan kesimpulan bisa dikatakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh (Miles & Huberman, 2007). Kesimpulan sendiri dapat ditarik ketika seseorang peneliti melakukan sebuah penelitian yang telah menyusun catatan, pola, arah, sebab akibat struktur dan berbagai pernyataan lainnya. Bila sudah menyusun semuanya baru bisa dikatakan valid dan bisa di pertanggungjawabkan kedepanya.

7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif yang berhasil dikumpulkan langkah selanjutnya yang perlu dilakukan yaitu harus dianalisa kebenarannya. Dalam penelitian ini alat yang digunakan untuk menganalisa kebenarannya yaitu teknik analisa data triangulasi. Metode triangulasi menurut Meleong (2005) merupakan sebuah teknik pemeriksaan

keabsahan data yang diperoleh yang memanfaatkan data lain diluar dari data itu yang digunakan untuk pengecekan dan sebagai pembanding terhadap data itu sendiri. Fungsi dari triangulasi digunakan untuk menyelamatkan penelitian khususnya penelitian kualitatif dari berbagai hal dan suatu kekurangan yang bersumber dengan mengandalkan sumber data dari penelitian, serta metode tunggal yang diberikan (Amalia, 2021:30). Ada 4 (empat) macam teknik triangulasi menurut Yaitu diantaranya:

1. Triangulasi Metode

Merupakan suatu teknik menganalisa data dan informasi yang didapat dengan minimal menggunakan dua metode. Jika dalam penelitian informasi yang diperoleh dari wawancara maka perlu di uji kebenarannya dengan hasil observasi

2. Triangulasi Sumber

Suatu teknik pengujian kebenaran dan keabsahan data dengan cara mencari data dan informasi yang sama dengan subyek yang berbeda. Dalam triangulasi sumber ini data yang didapatkan peneliti perlu dinyatakan kembali pada narasumber yang berbeda kemudian harus adanya bukti dokumentasi. Hasil dari pernyataan dan pengecekan sumber dari narasumber yang berbeda digunakan untuk membuktikan data yang sudah didapatkan memiliki kebenaran yang sama atau tidak.

3. Triangulasi Situasi

Merupakan suatu bentuk pengujian kebenaran dan keabsahan data dari ucapan seseorang responden jika tidak ada orang lain dalam keadaan sendirian. Dalam triangulasi situasi faktor lingkungan sangat berpengaruh terhadap data yang dihasilkan.

4. Triangulasi Teori

Merupakan bentuk pengujian data dan informasi dengan mengkomparasikan apakah terdapat keparalelan data atau tidak (Wahyu, 2010: 102-103).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber dalam menguji keabsahaan data yang didapat. Triangulasi sumber yang digunakan penulis yaitu dilihat dari data yang didapatkan dari beberapa sumber dan diuji keabsahaanya dengan sumber yang berbeda yaitu antar marketing dengan marketing yang lainya dan nasabah dengan nasabah lainya. Dalam penelitian ini hasil wawancara yang dilakukan oleh subjek penelitian yaitu karyawan marketing dan nasabah yang menggunakan layanan *Mobile Android* di BPRS Suriyah Cilacap.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPRS Suriyah Cilacap

1. Sejarah dan Perkembangan BPRS Suriyah Cilacap

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan Bank Islam yang tidak menyediakan jasa dalam lalu lintas pembayaran PT. BPRS Suriyah merupakan lembaga keuangan yang bergerak dibidang perbankan syariah di Jawa Tengah dalam sebuah perusahaan. BPRS Suriyah pertama ada dan didirikan dikota Cilacap tepatnya wilayah barat daya Jawa Tengah dimana menjadi kantor pusat disana.

BPRS Suriyah Cilacap juga merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang-bidang BPRS seperti melakukan kegiatan dalam bentuk penghimpunan dana dari masyarakat berdasarkan prinsip *wadi'ah* atau *mudharabah* dan deposito berjangka dalam prinsip *mudharabah* atau bentuk lain yang menggunakan prinsip tersebut. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan jual beli berdasarkan prinsip *murabahah*, *istishna* atau *salam*, serta transaksi leasing berdasarkan prinsip *ijarah*, pembiayaan bagi hasil berdasarkan prinsip *mudharabah* atau *musarakah* dan pembiayaan berdasarkan pada prinsip *qard*.

BPRS Suriyah didirikan dengan akta Notaris Naimah, S.H., M.H. Nomor 3 tanggal 6 Januari 2005 telah disetujui kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia nomor C-02469 HT.01.01 tanggal 31 Januari 2005, dan dimasukkan dalam berita Negara Republik Indonesia Nomor 62 tahun 2005, tambahan nomor 8311. PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Suriyah mulai beroperasi serta menjalankan bisnis pada tanggal 1 April 2005 ketika sudah memperoleh salinan keputusan gubernur Bank Indonesia No. 7/14/KEP.GBI/2005 Tentang pemberian izin usaha PT. BPRS Suriyah

Tahun 2015 anggaran dasar diubah dengan Akta Nomor 03 notaris Sumardi, S.H, pada tanggal 3 Juni 2015, dan telah disetujui oleh Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia No. AHU-0936644.AH.01.02, 2015 tanggal 5 Juni 2015. Pada tahun 2016 akta notaris diganti dengan Akta Notaris No. 33, 28 November 2016 yang dibuat dihadapan Notaris Sumardi, SH, di Cilacap dan diterima oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-AH.01.03-0103170 tanggal 29 November 2016. Juga akta notaris terakhir nomor 7, tanggal 21 Juli 2017 dibuat dihadapan Notaris Umi Palupi, S.H, Notaris di Semarang dan disetujui oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-0016951.AH.01.02 tanggal 18 Agustus 2017 tentang perubahan modal dasar dan tambahan modal.

Kantor Pusat PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Suriyah terletak di Jalan DI Panjaitan Nomor 47A Cilacap. dari kantor pusat, hingga 31 Desember 2018 BPRS Suriyah memiliki 5 kantor cabang, yaitu Kantor Cabang Semarang mulai beroperasi pada 16 Oktober 2010, Kantor Cabang Kudus yang mulai beroperasi pada Juni 2013, Kantor Cabang Slawi Tegal yang mulai beroperasi pada bulan Januari 2015, Kantor Cabang Pekalongan mulai beroperasi pada 25 Januari 2015, dan Kantor Cabang Salatiga mulai beroperasi pada 25 Januari 2017.

Selain memiliki kantor cabang BPRS Suriyah juga memiliki 6 kantor kas yaitu diantaranya ada: Kantor Kas di Pasar Kroya yang mulai beroperasi pada 7 Desember 2006, Kantor Kas di Sidareja yang mulai beroperasi pada 25 Agustus 2008, Kantor Kas Majenang yang mulai beroperasi pada tanggal 27 Juni 2009, Kantor Kas Semarang Timur, Kantor Kas Gumilir, Payment Point untuk RSI Fatimah Cilacap, dan Mobile Cash Around yang mulai operasi pada 2017 di wilayah Cilacap.

BPRS Suriyah Cilacap juga mempunyai beberapa prestasi yang diraih diantaranya mendapat penghargaan sebagai yang terbaik di BSM

UMKM Award 2010, mendapatkan penghargaan di BSM UMKM Award 2011, Excellent BPRS dari Majalah Info Bank 2012, Predikat BPRS Unggul dari Majalah Info Bank 2015, Excellent BPRS dari Majalah Info Bank 2016, mendapat Predikat BPRS Unggul dari Majalah Info Bank 2017, dan menjadi Predikat BPRS Unggul dari Majalah Info Bank 2018.

2. Visi, Misi dan Slogan BPRS Suriyah Kantor Cilacap

a. Visi BPRS Suriyah Cilacap

1. Menjadikan BPRS yang kompetitif, efisiensi dan memahami prinsip kehati-hatian
2. Mampu mendukung sektor riil secara signifikan melalui aktivitas pembiayaan berbasis bagi hasil dan transaksi riil dalam rangka keadilan, tolong menolong, menuju kebaikan dan kemaslahatan umat.
3. Memperluas jaringan layanan.
4. Penegembangan sumber daya manusia (SDM) yang professional dan memiliki integritas.

b. Misi BPRS Suriyah Cilacap

1. Berpartisipasi dalam membangun ekonomi umat
2. Menyediakan produk perbankan syariah yang mampu mendorong masyarakat untuk melakukan bisnis secara produktif, efisien dan tanggung jawab.
3. Pertumbuhan bank yang optimal
4. Menjaga hubungan kerja yang baik.

c. Slogan BPRS Suriyah Cilacap

Setiap perusahaan mempunyai slogan masing-masing, dimana slogan digunakan untuk menjaga kegiatan perusahaan agar menjadikan perusahaan lebih baik dan semangat dalam menjalankan segala bentuk kegiatan. Slogan dari BPRS Suriyah Cilacap yaitu “Maju Bersama Dalam Usaha Sesuai Suriyah”

3. Produk dan Layanan Di BPRS Suriyah Cilacap

a. Produk-Produk BPRS Suriyah

Dalam menjalankan operasionalnya BPRS Suriyah Cilacap melakukan 2 kegiatan pokok yaitu menghimpun dan menyalurkan dana. Produk-produk tersebut antara lain :

1) Produk penghimpunan dana

- a. Tabungan Wadiah
- b. Tabungan Tamansari
- c. Tabungan Haji/Umroh
- d. Tabungan Hari Raya
- e. Tabungan Qurban
- f. Tabungan Wisata/ Ziarah

2) Produk –Produk Pembiayaan BPRS Suriyah Cilacap

- a. Tabungan Tamansari
- b. Deposito
- c. Tabungan Wadi'ah
- d. Tabungan IB Tasya Suriyah

b. Layanan Di BPRS Suriyah Cilacap

Untuk memudahkan Suriyah dalam pengoprasionalnya dan memudahkan para nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi maka BPRS Suriyah memberikan layanan yang terbaik. Layanan yang ada di BPRS Suriyah diantaranya yaitu:

1. Kas Keliling

Layanan ini merupakan sebuah layanan yang bergerak dimana dalam layanan ini menggunakan kendaraan roda empat dalam membantumeningkatkan pelayanan yang prima. Kas keliling BPRS Suriyah ini melayani semua jenis transaksi, sasaran utama dari layanan kas keliling ini yaitu para pedagang dipasar-pasar serta siswa di instansi pendidikan daerah kabupaten cilacap. Dengan adanya layanan kas keliling ini dapat membantu nasabah dalam

melakukan transaksi dan terpenuhinya kehidupan ekonomi nasabah.

2. *Virtual Account*

Layanan ini membantu nasabah dalam melakukan transaksi penyetoran dan pembayaran. Dimana dalam penyetoran yang biasanya dilakukan di bank suriyah saja tetapi dengan adanya layanan ini memudahkan nasabah dalam melakukan penyeteron diberbagai layanan manapun pihak BPRS bekerjasama dengan berbagai bank untuk dapat meunjang kebutuhan nasabah dan menambah kualitas layanan perusahaan. Layanan *virtual account* di BPRS Suriyah Cilacap bisa dilakukan diberbagai macam tempat yaitu;

- a. Bank Permata
- b. Bank Danamon
- c. Melalui Mobile atau *Internet Banking*
- d. Melalui ATM
- e. Melalui OVO, Gopay Dan Alfamart

3. *Mobile android*

Layanan *mobile android* sendiri merupakan sebuah layanan trobosan baru dimana dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat pada era sekarang. Layanan ini membantu karyawan dalam memudahkan tugasnya dalam penarikan ansuran dan juga memudahkan nasabah dalam bertransaksi

4. Pembayaran SPP dan Tagihan Listrik

BPRS Suriyah dalam rangka memudahkan dan meringankan pekerjaan nasabah mengeluarkan atau membantu nasabah dalam mempermudah melakukan pembayaran tagihan berupa SPP, tagihan listrik dan sebagainya bisa melalui layanan yang telah disediakan oleh

pihak bank. Pembayaran ini bisa menggunakan dana atau tabungan nasabah yang memiliki tabungan disuriyah yaitu berupa:

- a. Tabungan Wadiah
- b. Tabungan Tamansari
- c. Tabungan IB Tasya Suriyah
- d. Dan Deposito

4. Struktur Organisasi BPRS Suriyah Cilacap

1. Fungsi Dan Tugas-Tugas

a. Dewan Komisaris

Melakukan pengawasan secara umum atau khusus sesuai anggaran dasar dan memberikan saran pada jajaran direktur adalah tugas dari Dewan Komisaris. Supervisi dan saran Selain itu, juga mengawasi operasi bank, bertanggung jawab atas Otoritas Jasa Keuangan, dan lainnya, seperti memegang RUPS tahunan dan pengawasan semua kantor cabang dan Kantor BPRS Suriyah Cilacap.

Dewan komisaris BPRS Suriyah terdiri dari komisaris utama dan anggota komisaris, yaitu Dra. Hj. Siti Chasanah, M.M., dan H. Muchammad Taufiqullah. Dra. Hj. Siti Chasanah, M.,M beliau memiliki pendidikan terakhir Magister Manajemen di Universitas Gadjah Mada di Yogyakarta dan memiliki pengalaman sebagai dewan direksi komisaris sejak 1994, sedangkan H. Muchammad Taufiqullah memiliki pengalaman di Bank Rakyat Indonesia Cilacap dari tahun 1972 hingga 1991 dan telah lulus sertifikasi komisaris BPRS pada tahun 2016.

b. Dewan Pengawas Syariah

Dewan pengawas syariaah merupakan pihak yang berwenang atau pihak terafiliasi yang mana merupakan bagian dari bank. Dewan Pengawas Syariah sendiri merupakan dewan

yang mengawasi prinsip-prinsip syariah yang digunakan oleh bank tersebut dalam melakukan segala bentuk dan kegiatan bisnis Bank Syariah sudah sesuai belum dimana dilakukan secara mandiri.

Dewan Pengawas Syariah BPRS Suriyah terdiri dari dua orang yaitu K.H Habib Mushofa dan Rezza Arief Budy Artha, S.Sos.,M.BA. K.H Habib Mushofa telah berpartisipasi dalam Sertifikasi Dewan Pengawas Syariah yang diselenggarakan oleh Dewan Pengawas Syariah Nasional MUI dan Bank Indonesia pada tahun 2011 dan telah berpartisipasi dalam beberapa pelatihan dan seminar tentang pengawasan prinsip syariah di BPRS. Sedangkan Rezza Arief Budy Artha, S.Sos., M.BA beliau merupakan alumni Universitas Gadjah Mada Yogyakarta tahun 2008 beliau berpartisipasi dalam Sertifikasi Dewan Pengawas Syariah yang diselenggarakan oleh Dewan Pengawas Syariah Nasional MUI dan Bank Indonesia yang diadakan pada tahun 2011 dan telah menghadiri beberapa seminar dan pelatihan tentang pengawasan dan pengembangan BPRS di Indonesia, selain itu juga aktif di beberapa lembaga dan yayasan.

c. Jajaran Direktur

Dewan direksi BPRS Suriyah terdiri dari seorang Presiden Direktur yaitu H. Ahmad Mujahid, S.E, M.M. Beliau memiliki pendidikan terakhir yaitu Magister Manajemen di Universitas Jenderal Sudirman Purwokerto. Dan memiliki pengalaman di BPRS sejak tahun 1994, telah menjabat sebagai direktur dan telah menjadi pelatih dalam Pelatihan Sertifikasi Profesi Direksi BPRS di seluruh Indonesia. Muhammad Maruto Ardisetyanato, S.E., merupakan direktur di BPRS Suriyah beliau menempuh pendidikan terakhirnya di Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, memiliki pengalaman

di BPRS sejak April 2005 dan telah lulus dari Sertifikasi Dewan BPRS pada tahun 2010 dan telah berpartisipasi dalam beberapa pelatihan perbankan.

Pada tahun 2018 jumlah kahryawan BPRS Suriyah adalah 92 orang dan 6 administrator dengan distribusi 41 Kantor Pusat Cilacap, Kantor Cabang Semarang 14 orang, 11 Kantor Cabang, Kantor Cabang Slawi sebanyak 9 orang, di Kantor Cabang Pekalongan sebanyak 9 orang dan 8 orang berada di Kantor Cabang Salatiga.

d. BOM (*Branch Operational Manager*)

Mensurupervisi dan menkoordinasi serta memonitor dalam seluruh kegiatan operasional dalam cabang dan memastikan operasionalnya berjalan dengan lebih baik.

e. BCOM (*Branch Collection Manager*)

Mensupervisi dan mengkoordinasi, serta memonitor seluruh kinerja Branch Collection berjalan dengan baik.

f. OO (*Operational Officer*)

Menjaga operasional berjalan lancar dan support terhadap unit bisnis dan pelayanan terhadap nasabah dalam tetap terjaga Melakukan pengecekan setiap transaksi.

g. BO (*Back Office*)

1. Membuat *proofsheet* bulanan atau SSL yang dikelola oleh seluruh Kantor Cabang
2. Mengelola transaksi *Standing Instruction* (SI), Kliring, *Virtual Account*, *Remittance*, *Payroll*, spesial Nisbah, pembukuan biaya layanan nasabah, dan biaya petty cash dengan benar sesuai dengan prosedur dan mengadministrasikan dokumen secara rapi dan membukukan transaksi tersebut sesuai ketentuan prosedur
3. Mengelola, mengadministrasikan, dan membebaskan persediaan (ATK, *Barcet*, Materai, dan Segel ATM)

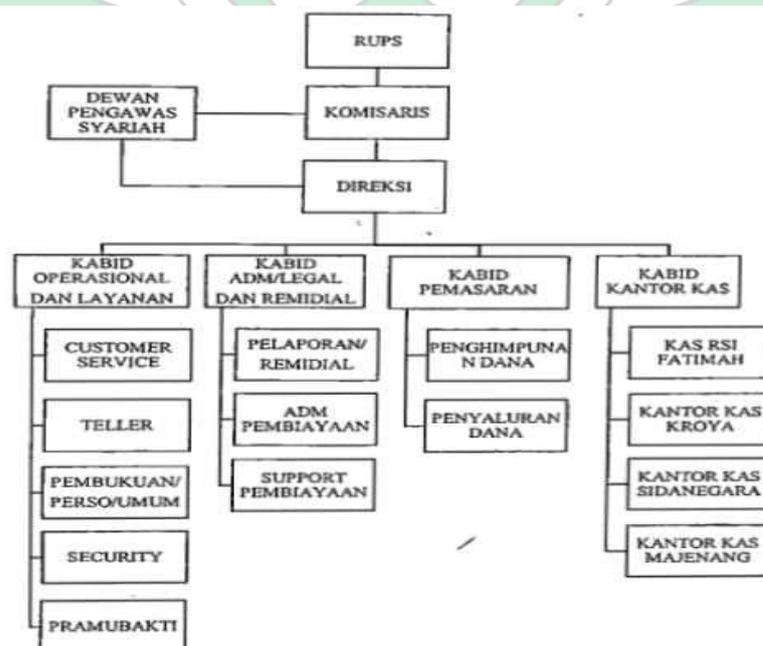
4. Membuat SPT Pajak Bulanan dan Tahunan atas seluruh beban pajak dan mengirimkan pelaporan ke kantor Pajak setempat dengan benar dan tepat waktu.
 5. Mengelola dan memastikan ATM kelolaan cabang berfungsi dengan baik dan seluruh kegiatan operasional pendukungnya berjalan dengan baik sesuai prosedur.
 6. Menjalankan fungsi petugas *frontliners* lainnya sebagai *alternate* saat petugas *frontliner* berhalangan hadir di Kantor Cabang keseluruhan.
 7. Mengelola aktiva berwujud (Gedung, kendaraan, computer, dan inventaris)
- h. BDM (*Business Development Manager*) Funding
1. Melakukan supervisi dan pengarahan untuk meningkatkan pelayanan maksimal untuk nasabah.
 2. Meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja personil dibawahnya seperti pembinaan, pengawasan untuk mencapai perform yang lebih baik dan suasana kerja yang menyenangkan.
- i. RM (*Relationship Manager Funding*)
1. Memperkenalkan dan produk perhimpunan dana kepada nasabah secara langsung. Dan Menawarkan produk dan kunjungan kecalon nasabah untuk mencapai target.
 2. Memonitor dan menjaga hubungan dengan nasabah
 3. Melakukan koordinasi dengan unit lain untuk memberi informasi mengenai pengkinian data terkait pembukaan rekening tersebut.
 4. Melaporkan hasil aktivitas penjualannya sehingga menghasilkan hasil optimal
- j. RM (*Relationship Manager Finacing*)
1. Menjual produk pembiayaan seperti KPR

2. Menyusun usulan pembiayaan untuk diajukan ke komite pembiayaan
 3. Memonitor proses pengajuan hingga terealisasi
 4. Setelah pembiayaan disetujui, menangani komplain (jika ada)
 5. Mengenal nasabah prime untuk digali potensinya
 6. Memastikan kelancaran angsuran (silaturahmi)
- k. BSS (*Branch Sales Support*)
1. Menjalankan aktivitas administrasi di Kantor Cabang
 2. Administrasi dokumen cabang seperti surat-surat
 3. Administrasi jadwal kegiatan cabang bila ada undangan
 4. Mendistribusikan informasi dari kantor pusat
 5. Menyusun laporan pencapaian bisnis kepada BM
- l. BC (*Branch Collection*)
1. Melakukan kegiatan penyelesaian pembiayaan bermasalah.
 2. Melakukan penagihan terhadap pembiayaan bermasalah
 3. Melakukan analisa sekaligus evaluasi ulang mengenai pembiayaan bermasalah sekaligus tindak lanjutnya
 4. Merumuskan beberapa alternatif Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah.
- m. CS (*Customer Service*)
1. Melakukan kegiatan pelayanan dan memberi informasi mengenai produk kepada calon nasabah atau nasabah
 2. Menjelaskan produk dan jasa kepada calon nasabah
 3. Melayani hal-hal yang berhubungan dengan rekening nasabah mulai dari pembukaan dan seandainya sesuai dengan prosedur
 4. Menangani keluhan atau complain nasabah yang berhubungan dengan transaksi rekening
 5. Koordinasi dengan bagian lain seperti teller untuk memastikan transaksi sudah sesuai sehingga nasabah puas.

6. Membuat rencana dan laporan *sales activity* porsi haji

n. Teller

1. Pelayanan transaksi tunai atau nontunai sesuai dengan peraturan perusahaan
 2. Memonitor persediaan uang tunai
 3. Melakukan pemeliharaan pengelolaan persediaan uang tunai
 4. Memonitor jumlah uang fisik yang ada di *cash box* setelah bertransaksi
 5. Mempersiapkan uang yang akan disetor ke Bank Indonesia
 6. Melakukan pengisian uang dalam ATM dan melaporkannya
 7. Memeriksa tiket-tiket transaksi seperti cek dan bilyet giro sebelum diserahkan
 8. Mencatat penerimaan dan pengeluaran teller
 9. Memastikan fisik uang antara *cash* dan *brankas*
2. Bagan Struktur Organisasi Dan Karyawan BPRS Suriyah
- Gambar 1.2. Bagan struktur organisasi BPRS Suriyah



Sumber: BPRS Suriyah Kantor Pusat Cilacap

Berikut Karyawan BPRS Suriyah Kantor Pusat Cilacap

1. Dewan Komisaris : Dr. Hj. Siti Chasanah, M.M
H. Muchammad Taufiqullah
2. Dewan Pengawas Syariah : KH. Habib Mushofa Rezza
Arief Budy Artha, S.Sos., M.BA
3. Direksi : H. Ahmad Mujahid, S.E, M.M
M. Maruto Ardisetiyanto, S.E
4. Satuan Pengawas Internal : Angke Winnetou
5. Kepala Divisi SDM, Umum : Anton Tobing
6. SDM, Umum dan Kesekre. : Maharani Yana Prilia
7. Teknologi, Informasi dan : Agus Wahyudi Pelaporan
8. Kepala Pusat Operasional : Anang Jatmoko Setiaji
9. Kepala Bidang Operasional : Nunuk Yuli F.
10. *Payment Point* RSI Fatimah : Dina Retno H.
Riki Saputro
Anisa Hanung S.
11. Pembukuan : Ika Susanti
12. *Customer Service* : Ervina
13. Teller : Sri Rahmawati
14. Satpam : M. Mukhlisin
Daryanto
Agung P.
15. Pramubakti : Reva Haryanto
16. Kepala Bidang Pemasaran : Diah Ayu Shitawati
17. Penyaluran Dana : Fauzan
Dony Hari N.

- 
- Puguh Santoso
18. Penghimpun Dana : Dawud Maula K.
Ali Sultonudin
19. Remedial : Ludi Afrian
Thoifurohman
Jatmiko
20. Administrasi Pembiayaan : Lisna Gina S.
21. Support Pembiayaan : Yusi Priyatiningasih
22. Kepala Bidang Kas Timur : Herman Susilo
23. Kantor Kas Gumilir : Ratna Sofiana M.
Sarli Prakoter Giing Sarkum
24. Kantor Kas Kroya : : Eko Ratoyo
Suprayitno
Ginalia Rifana L.
Daeng Efendi
25. Kantor Bidang Kas Barat : Sultonul Hakim
26. Kantor Kas Sidareja : Anis Agus S.
Tri Hastuti
Nurul Huda
Fendi Setiyono
27. Kantor Kas Majenang : Guha Gangga
Thoifurohman
Tian Sulastri
Iska Asabiq

B. Layanan *Mobile Android* BPRS Suriyah Cilacap

1. Layanan *Mobile Android*

Perkembangan digital saat ini sangat banyak dan bermacam-macam salah satunya dibidang keuangan yaitu perbankan. Banyak teknologi dan inovasi baru yang diterapkan di perbankan yang mana digunakan untuk terus bersaing agar membuat nasabah memilah dan memilih teknologi atau inovasi seperti apa yang sesuai, dalam menambah kualitas layanan diperbankan perlunya gebrakan baru untuk tetap eksis dikalangan anak muda dan remaja yang sering disebut dengan generasi *millenial* lebih memilih peningngkatan layanan dengan adanya gabungan teknologi didalamnya.

Perbankan di Indonesia sudah banyak menerapkan teknologi untuk membantu dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Baik dalam penanganan dan layanan maupun yang lainnya. Salah satu penerapan teknologi pada perbankan yaitu adanya penerapan layanan *mobile banking* atau *E-banking* atau aplikasi lainnya yang memanfaatkan teknologi dalam penggunaan dan penerapannya yang mana sekarang hamper seluruh perbankan menerapkan layanan tersebut. Salah satu lembaga yang telah menerapkan inovasi dalam pelayanan dan memanfaatkan teknologi yaitu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Suriyah Cilacap.

Bprs Suriyah Cilacap telah menerapkan inovasi dalam pelayanan dengan menggunakan teknologi yang diberi nama layanan *Mobile Android*. Layanan ini diciptakan karena dimana perkembangan industri perbankan saat ini sangat cepat khususnya lembaga keuangan syariah yang sangat kompetitif dalam mengembangkan inovasi serta persaingan didunia perbankan yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabah. BPRS Suriyah Cilacap membuat dobrakan baru demi meningkatkan kualitas layanan diperusahaan yaitu dengan upaya layanan jemput bola.

Layanan *mobile android* merupakan sebuah layanan yang memudahkan karyawan. Khususnya karyawan marketing dalam melaksanakan tugas dalam penarikan jemput bola. Yang dilakukan dengan mendatangi langsung ketempat tempat bertemunya para nasabah seperti pasar-pasar, pusat perdagangan. Instansi pemerintahan dan swasta serta pusat kegiatan masyarakat yang lainnya. Jemput bola sendiri merupakan sebuah pembicaraan dengan satu atau beberapa calon nasabah yang bertujuan sebagai cara untuk mempermudah adanya proses transaksi atau penjualan (Simamor, 2000). Untuk memudahkan dan menunjang kualitas pada perusahaan maka BPRS Suriyah Cilacap menerapkan suatu produk teknologi yang memiliki kemampuan mobilitas dan mempunyai praktikalitas yang tinggi.

Layanan *mobile android* atau sering disebut juga usid *mobile* yang merupakan sebuah alat yang digunakan hanya untuk bagian anggota tertentu atau karyawan tertentu untuk melakukan penarikan penyeteroran diluar. Layanan *mobile android* ini menggunakan bantuan perangkat *smartphone* dengan sistem operasi *android* yang sudah terpasang sebuah aplikasi yang khusus yang mana aplikasi tersebut sudah terhubung dengan *printer portable* yang mana sudah terkoneksi melalui *Bluetooth* yang difungsikan untuk menyajikan sebuah informasi nasabah terkait rekening nasabah yang akan melakukan transaksi berupa setor tunai atau nasabah yang akan membayar angsuran.

Smartphone dalam layanan ini memiliki fungsi untuk menampilkan informasi nasabah baik rekening maupun data-data nasabah yang akan melakukan transaksi, sedangkan printer berfungsi mencetak struk atau nota transaksi bagi nasabah yang telah melakukan transaksi untuk dijadikan sebagai bukti dan bagi petugas yang mana akan diserahkan kepada teller untuk direkap ulang. Printer portable juga memudahkan petugas untuk menyingkat waktu dengan adanya

printer portable petugas tidak menulis nama nasabah dan rekening nasabah dengan manual.

Gambar 1.3 Printer Portable dalam layanan mobile android

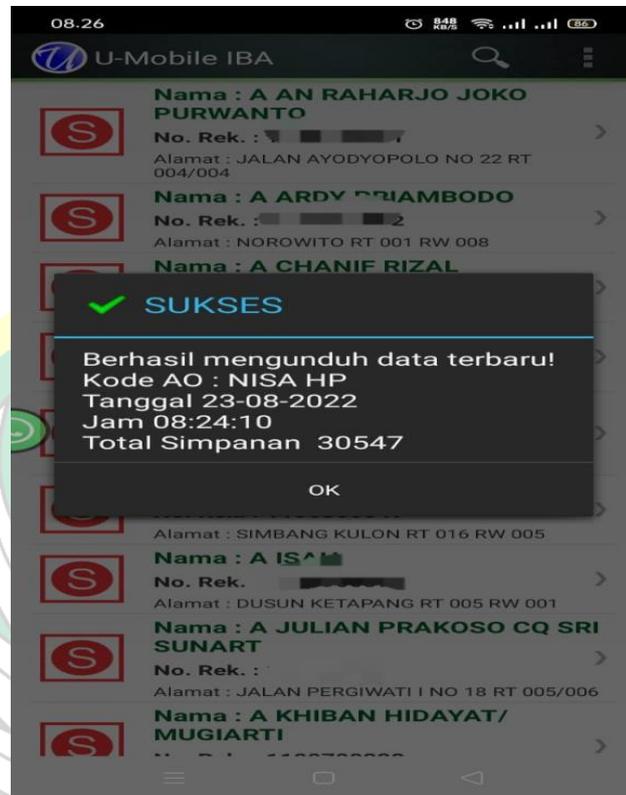


Sumber: <https://www.banksuriyah.com/mobile-android/>

2. Jumlah Pengguna Layanan *Mobile Android*

Layanan mobile android diBPRS Suriyah sudah ada sejak tahun 2018 tepatnya beroperasi pada tanggal 26 Juni 2018. Pengoperasian mobile android sudah cukup lama hampir 4 tahun berada di BPRS Suriyah cilacap dalam membantu serta melancarkan pengoperasian dalam layanan, Dimana dalam layanan ini cukup banyak diminati oleh nasabah karena lebih mudah dalam pelaksanaannya yang bisa dilakukan dimana saja tanpa harus datang ketempat langsung. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Nisa selaku AO di BPRS Suriyah Cilacap yang dilakukan pada hari senin 22 Agustus 2022 beliau mengatakan bahwa jumlah keseluruhan nasabah yang memakai layanan *mobile android* berjumlah 30. 547 nasabah. Dimana Jumlah tersebut sudah termasuk keseluruhan dari beberapah tabungan yang ada diSuriyah. Adapun beberapah jumlah tabungan diSuriyah diantaranya: tabungan Suriyah, Qurban, haji, hari raya, tabungan tamansari dan masih banyak lagi.

Gambar 1.4 jumlah nasabah yang menggunakan layanan *mobile android*



Sumber: layanan *Mobile Android* BPRS Suriyah Cilacap

Nasabah yang tersimpan pada sistem usid *mobile android* dimana dari jumlah nasabah tersebut terdiri dari beberapa tabungan yang mana sudah diberikan kode masing masing dalam setiap awalan rekening nasabah dalam tabungan supaya mudah dikelompokan. Dimana kode-kode yang diberikan mempunyai fungsi untuk lebih memudahkan dan mengurangi resiko kekeliruan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah menggunakan layanan ini. Sedangkan tabungan yang dipilih juga mempunyai ketentuan ketentuan yang perlu dipahami sebelum memilih tabungan yang ingin dipilih. Adapun pembagian kode-kode tabungan dalam setiap rekening dan ketentuan ketentuan yang dimiliki oleh jenis tabungan yang ada, diantaranya sebagai berikut:

Table 1.2 kode tabungan pada layanan *mobile android*.

No.	Kode	Jenis Tabungan	Ketentuan Tabungan
1.	110	Tabungan Suriyah	Bisa dapat diambil sewaktu-waktu sesuai dengan keinginan.
2.	111	Tabungan Qur'ban	Diambil ketika menjelang pelaksanaan Qur'ban
3.	130	Tabungan Hari Raya	Diambil ketika menjelang hari raya
4.	115	Tabungan Taman Sari	Dapat diambil dalam jangka waktu 3 tahun
5.	114	Tabungan Simpanan Belajar	Diambil untuk keperluan pelajar
6.	116	Tabungan Santri	Untuk kebutuhan santri
7.	118	Tabungan Ukhawah	Bisa diambil sesuai dengan kesepakatan

Sumber : wawancara dengan Ibu Nisa

Nasabah yang memakai layanan mobile android di BPRS Suriyah cilacap yang mana melakukan transaksi penyetoran pada hari senin tanggal 22 Agustus 2022 dengan petugas yang menarik (AO) dalam setoran yaitu Ibu Nisa. Berdasarkan wawancara dengan beliau mengatakan jumlah nasabah yang hari melakukan transaksi dengan saya berjumlah 8 nasabah yang melakukan transaksi penyetoran diantaranya:

1. Yunita Eka Pratiwi
2. Margi Mulidia

3. Purwanto
4. Ade Jauhariyah
5. Deasy Sulistyorini
6. Dian Pratiwi
7. Lia Puspita Sari
8. Triyanto

Dimana dari beberapa jumlah nasabah yang melakukan transaksi penyetoran pada AO Suriyah Ibu Nisa kebanyakan menggunakan jenis tabungan suriyan dengan pemberian kode 110 yang mempunyai ketentuan yaitu tabungan bisa digunakan diambil sewaktu sesuai dengan keinginan para nasabah.

Gambar 1.5 laporan mutasi nasabah menggunakan layanan Mobile android.



Nama	No. Rek.	No. Faktur	Nominal
YUNITA EKA PRATIWI	1 [REDACTED]	2500000011	Rp. 10.000
YUNITA EKA PRATIWI	1 [REDACTED]	2500000010	Rp. 50.000
MARGI MAULIDIYA	1 [REDACTED]	2500000009	Rp. 400.000
PURWANTO	1 [REDACTED]	2500000008	Rp. 3.500.000
ADE DJOHARIYAH	1 [REDACTED]	2500000007	Rp. 3.000.000
DEASY SULISTYORINI	1 [REDACTED]	2500000006	Rp. 200.000
DIAN PARTIWI	1 [REDACTED]	2500000005	Rp. 260.000
LIA PUSPITASARI QQ TEDY A M	[REDACTED]	2500000004	Rp. 200.000
TRİYANTO	[REDACTED]	2500000003	

Sumber : Layanan *Mobile Android* di BPRS Suriyah Cilacap.

3. Kegunaan Layanan Mobile Android

Dalam sebuah layanan yang dikeluarkan oleh perusahaan pastinya memiliki sebuah kegunaan atau fungsi tersendiri dari layanan yang diberikan. Layanan yang diberikan diharapkan mampu memberikan kebermanfaatan bagi penikmatnya baik secara langsung maupun nanti. Dalam layanan mobile android yang diterapkan oleh BPRS Suriyah cilacap yang mana diharapkan mampu meningkatkan inovasi pelayanan disana, layanan ini mempunyai beberapa kegunaan yang telah diterapkan seoptimal mungkin didalamnya. Adapun kegunaan dari layanan ini diantaranya yaitu ada:

a. Tersaksi penerimaan setoran tunai

Dalam transaksi penerimaan setoran nasabah bisa melakukan semua jenis transaksi setoran baik setoran simpanan maupun setoran pembiayaan, yang mana perusahaan memberikan pelayanan yang optimal agar memudahkan nasabah jadi setoran bisa dilakukan disemua keperluan nasabah. Dikarenakan setiap nasabah juga memiliki keperluan atau kepentingan yang berbeda.

b. Informasi rekening nasabah

informasi nasabah dalam hal ini memudahkan karyawan dan nasabah dalam mempermudah saat sedang melaksanakan layanan ini. Dimana nasabah tidak perlu menyebutkan nomor rekening nasabah dalam melakukan penyeteroran tunai dan juga pada karyawan tidak perlu mencatat ulang nomor rekening nasabah yang berkaitan yang akan melakukan setoran tunai dalam layanan ini.

c. Transaksi pindah buku

kegunaan layanan ini berupa transaksi pindah buku dimana dalam hal ini transaksi pindah buku yang biasanya dilakukan dengan datang langsung ke bank sekarang bisa dilakukan dirumah bahkan di tempat kerja, karena sudah dapat dilakukan dengan

menggunakan layanan ini paska sedang akan melakukan penyetoran.

Berdasarkan penjelasan tentang kegunaan layanan *mobile android* yang telah dijelaskan diatas diharapkan mampu berperan dengan optimal sebagai mana mestinya dan diharapkan dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi serta para karyawan yang menjalankan layanan tersebut ikut serta dimudahkan dalam menjalankan tugas dengan layanan *mobile android* ini.

C. Optimalisasi Peran *Mobile Android* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

1. Proses, Kelebihan dan Kekurangan Layanan *Mobile Android*

Layanan *mobile android* BPRS Suriyah Cilacap diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi para nasabah dan karyawan dan mampu berperan seoptimal mungkin. Layanan *mobile android* ini banyak diminati karena proses pelaksanaan yang mudah dan dapat dipahami adapun proses optimalisasi dalam suatu layanan sangat diperlukan karena untuk mengukur seberapa jauh kegunaan layanan ini. Dari hasil wawancara dengan bagian marketing yaitu Ibu Nisa menjelaskan ada beberapa tahapan-tahapan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dalam optimalisasi layanan ini. Adapun Proses layanan *mobile android* dalam pelaksanaannya yaitu terdapat beberapa tahapan diantaranya yaitu:

1. Masuk kedalam sistem layanan *mobile android*

Sistem layanan *mobile android* ini sudah didesain khusus oleh pihak IT di BPRS Suriyah dan sudah terpasang langsung ke dalam handphone masing masing karyawan yang bertugas dalam layanan *Mobile android* ini tidak sembarang dipakai oleh orang lain atau digantikan oleh karyawan lain karena sistem yang sudah terpasang di *handphone* tidak bisa dipindah-pindahkan karena sistem layanan ini juga sudah terhubung langsung dengan *printer*

portable yang telah diatur serta didesain khusus oleh pihak IT pusat untuk menunjang adanya layanan ini.

Printer *portable* yang sudah terhubung dan sudah terkoneksi dengan layanan ini tidak bisa digantikan atau dituker dengan karyawan lainya dikarenakan printer ini juga sudah didesain sedemikian rupa dan apabila printer ini rusak maka harus diganti dengan printer *portable* yang baru dan di *setting* ulang lagi oleh pihak IT pusat, sehingga apabila printer ini tertukar dengan karyawan yang lain maka printer tersebut tidak bisa dipakai.

2. Masukkan nama nasabah

Selanjutnya setelah membuka sistem layanan *mobile android* maka tahapan selanjutnya yaitu pilih pencarian nama nasabah dengan yang mana harus disesuaikan dengan alamat nasabah yang akan melakukan transaksi, hal itu supaya mencegah terjadinya kekeliruan dimana banyak nama calon nasabah yang sama.

3. Tulis nominal dalam transaksi

Tahapan selanjutnya setelah nama dan alamat nasabah yang akan bertransaksi apakah sudah sesuai dan benar maka selanjutnya menuliskan jumlah nominal tabungan nasabah yang akan menabung. Jumlah setoran atau jumlah nominal dalam menabung tidak dibatasi dan tidak di minimumkan atau bisa dikatakan sesuai dengan kemampuan nasabah akan tetapi jika jumlah pada setoran angsuran nasabah maka tetap sesuai dengan jumlah minimum angsuran yang diberikan oleh pihak BPRS diawal ketika melakukan peminjaman.

4. Print bukti transaksi atau print struk transaksi

Jika no minal telah ditambahkan maka langkah selanjutnya yaitu klik print bukti transaksi atau struk tansaksi yang telah tersedia, jika belum tersedia maka tunggu sebentar. Dalam struk tersebut terdapat tanggal melakukan transaksi kemudian ada

jumlah setoran, jumlah saldo sebelum melakukan transaksi dan jumlah saldo setelah melakukan transaksi. Struk transaksi tersebut kemudian diberikan ke nasabah untuk disimpan dan dijadikan bukti apabila nantinya terdapat kesalahan yang harus menyertakan bukti transaksi tersebut.

Penarikan pada hari ini dimana target setiap marketing harus mencapai Karyawan marketing apabila telah selesai melakukan tugasnya dalam penarikan menggunakan layanan ini dan sudah mencapai target nominal penarikan berjumlah minimum 5 juta dalam setiap harinya langkah selanjutnya yaitu karyawan marketing melihat daftar mutasi para nasabah atau laporan mutasi setoran akhir pada hari ini untuk melihat jumlah nasabah yang melakukan transaksi dan meninjau kembali apakah ada kekeliruan yang terjadi pada transaksi yang telah dilakukan.

Setelah dilihat tidak ada kesalahan yang dilakukan selanjutnya karyawan marketing mengupload data-data nasabah yang telah melakukan transaksi dan telah dimutasi. Setelah mengupload kemudian marketing mendownload ulang dan menggeprint keseluruhan struk nasabah yang melakukan transaksi. Jadi struk yang dilakukan di layanan ini terdapat 2 (dua) macam struk, struk yang pertama diberikan kepada nasabah untuk disimpan dan struk yang kedua yaitu keseluruhan jumlah nasabah yang telah diupload. Struk tersebut nantinya akan diserahkan kepada teller untuk dilakukan update penyetoran lagi supaya tidak adanya kesalahpahaman sehingga dapat mengurangi resiko yang ada.

Dari hasil penjelasan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setiap tahapan dalam proses layanan *mobile android* ini telah didesain sedemikian rupa dimana diharapkan dapat membantu memudahkan tugas karyawan dan nasabah dalam melakukan transaksi dan menunjang kualitas bank tersebut. Dimana dalam menjalankan sebuah layanan perlunya pemahan terlebih dahulu terhadap suatu layanan yang akan dipakai sebelum memakainya agar nantinya tidak menyesal apabila layanan tersebut ternyata tidak memuaskan. Sesudah memahami layanan

yang akan dipilih maka perlunya kehati-hatian dalam pemakaian layanan ini dikarenakan dalam sebuah layanan mestinya mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing.

Kelebihan dan kekurangan dalam layanan dapat diukur dengan seberapa banyak layanan digunakan dimana respon dari konsumen yang memakai itu perlu sehingga dapat menambah minat konsumen yang lain. Pengertian kelebihan sendiri dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* yaitu keadaan terlampaui banyak atau bisa dikatakan lebih. Sedangkan kekurangan yaitu tidak mempunyai atau sesuatu yang tidak diperlukan. Jadi pengertian kelebihan yakni sebuah keadaan banyak, dan juga dapat mempunyai makna yang berbeda yaitu sesuatu yang dimiliki seseorang dalam suatu keadaan atau bisa dalam bentuk produk atau layanan. Sedangkan kekurangan merupakan suatu keadaan yang belum ada dan belum dimiliki, belum terlaksana dalam suatu layanan atau produk. Kelebihan dan kekurangan dalam hal ini merupakan sesuatu yang dimiliki oleh layanan ini dan suatu hal yang tidak dimiliki dalam layanan *mobile android* ini.

Kelebihan dan kekurangan dalam layanan *mobile android* bisa didapatkan setelah nasabah memakai layanan ini. Jadi kelebihan-kelebihan layanan ini dapat diketahui oleh orang-orang terkait yang memakai dan menjalankan layanan ini. Begitupun dengan kekurangan dalam layanan ini juga dapat diketahui oleh orang atau sekelompok orang yang memakai dan menjalankan langsung layanan ini dimana pada dasarnya orang-orang tersebut mampu memberikan kritikan dan saran dalam layanan ini yang diharapkan mampu menunjang *mobile android* untuk menjadi lebih baik. Adapun orang yang menjalankan layanan *mobile android* ini yaitu karyawan bagian marketing dan nasabah yang terkait.

Kelebihan dan kekurangan dari layanan ini menurut penjelasan dari Bapak Puguh dalam wawancara yang dilakukan pada hari senin 22

agustus 2022. Dimana beliau merupakan karyawan bagian marketing yang menjalankan layanan ini, beliau mengatakan bahwa:

“kelebihan dari layanan ini yaitu menghemat waktu karena sudah diatur oleh sistem sehingga tidak memerlukan waktu yang panjang untuk melakukan satu transaksi sedangkan untuk kekurangan dalam layanan ini belum bisa digunakan untuk transaksi penarikan tunai”.

Pendapat lain mengenai kelebihan serta kekurangan dari layanan *mobile android* ini juga dijelaskan oleh Ibu Nisa pada wawancara. Yang mana beliau merupakan selaku karyawan bagian marketing yang memakai layanan ini beliau menerangkan bahwa kelebihan dan kekurangan layanan ini *mobile android* yaitu:

“kelebihan dari layanan ini yaitu meminimalkan potensi terjadinya kesalahan dalam transaksi dikarenakan dengan layanan ini marketing tidak perlu menulis dan merekap ulang transaksi yang dilakukan dengan layanan ini target dan pencapaian harian sudah tersetting langsung atau sudah dimasukan langsung oleh sistem sedangkan untuk kekurangan dari layanan ini yaitu belum adanya transaksi penarikan tunai yang mana transaksi penarikan tunai lebih ribet dikarenakan adanya pencantuman tanda tangan untuk transaksi penarikan tunai masih harus mendatangi bank langsung”.

Selanjutnya kelebihan dan kekurangan dari layanan ini juga dijelaskan oleh mas Doni selaku karyawan marketing yang juga menjalankan layanan mobile ini. Berdasarkan wawancara yang dilakukan beliau mengatakan bahwa kelebihan dan kekurangan layanan ini yaitu:

“kelebihan dari layanan ini yaitu bisa dilakukan dimanapun tidak melulu harus dilakukan di bank oleh karena itu dapat menambah kualitas layanan di BPRS Suriyah menjadi prima. Yang kedua meminimumkan terjadinya penipuan dan karena setiap transaksi yang dilakukan akan tersimpan langsung oleh sistem. Sedangkan untuk kekurangannya yaitu dimana setiap melakukan *closing* bulanan tidak bisa langsung memakai layanan ini langsung dikarenakan harus mengulang, dan menunggu setelah *closing* selesai pada tanggal 3 dimana layanan ini bisa digunakan lagi”

Penjelasan lain mengenai kelebihan dan kekurangan dari layanan *mobile android* juga dirasakan oleh nasabah BPRS Suriyah yang memakai layanan ini dimana mereka juga sangat berpengaruh dalam hal

ini dikarenakan beliau yang memakai layanan ini. Ada beberapa nasabah yang menyampaikan kekurangan dan kelebihan dari layanan ini diantaranya yang pertama ada mas Anam yang menyampaikan bahwa:

“kelebihan layanan ini yaitu sangat cepat tidak memerlukan waktu lama dalam transaksi sehingga menghemat waktu saya untuk melakukan kegiatan yang lainya. Sedangkan untuk kekuranganya yaitu harus mengatur janji terlebih dahulu untuk melakukan transaksi setor tunai”

Selanjutnya penjelasan mengenai layanan kelebihan dan kekurangan dari layanan mobile android dijelaskan oleh Mba Margi beliau mengatakan bahwa “kelebihan dari layanan ini yaitu sangat praktis dimana tidak mencapai membutuhkan banyak waktu hanya 5 menit saja langsung kelar, untuk kekurangan sejauh ini saya menggunakan layanan ini belum adanya kekurangan yang saya temui dalam pemakaian”

Penjelasan selanjutnya mengenai kelebihan dan kekurangan layanan *mobile android*. Juga akan dijelaskan oleh nasabah BPRS Suriyah yang menggunakan layanan ini. Nasabah tersebut bernama Mba Nita, beliau mengatakan bahwa kelebihan serta kekurangan dalam layanan ini yaitu

“Kelebihan dalam layanan ini yaitu mudah dipahami, dan bisa dilakukan di tempat kerja dan lebih menghemat waktu serta memudahkan saya mengingat saldo akhir setelah melakukan transaksi, untuk kekuranganya menurut saya belum ada”.

Dari beberapa hasil wawancara yang dilakukan, baik dengan karyawan marketing dan nasabah BPRS Suriyah diatas dapat disimpulkan bahwa kelebihan dan kekurangan dari layanan *mobile android* ini sangat bermacam-macam, ada yang sama dan juga ada yang berbeda yang mana dari perbedaan tersebut baik kritikan serta saran yang diberikan semua akan membantu perusahaan dalam nanti kedepanya supaya terus meningkat baik kritikan serta saran yang diberikan semua akan membantu. Adapun bebrapah kelebihan dan kekurangan layanan *mobile android* sesuai dengan hasil wawancara diatas ada bebrapah diantaranya yaitu:

Kelebihan layanan *Mobile android* diantaranya yaitu:

1. Menghemat waktu

Karena dalam pelaksanaannya layanan mobile android ini tidak memerlukan waktu yang lama hanya butuh waktu 2 sampai 5 menit saja

2. Meminimalkan terjadinya potensi kesalahan atau resiko

Layanan ini meminimalkan terjadinya resiko kesalahan menulis pada struk yang mana dulunya masih manual dan sekarang tinggal di print. Dan pada saat closing rekapan harian tidak perlu lagi melakukan dengan cara manual lagi karena tinggal *download* dan print kemudian diserahkan.

3. Bisa dilakukan dimanapun

Layanan ini dapat dilakukan tanpa harus datang ke bank secara langsung, layanan ini bisa dilakukan dirumah, ditempat kerja, pasar, sekolah-sekolah dan bahkan di BMT-BMT terkait.

4. Menghindari potensi penipuan

Dengan adanya layanan ini menjadi ciri khas BPRS Suriyah karena bahwasanya hanya BPRS ini yang memakai layanan *mobile android*, jadi dengan adanya layanan ini menghindari potensi penipuan dimana sekarang sangat marak penipuan yang mengatasnamakan pihak-pihak bank.

5. Memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah

Dengan layanan ini memudahkan nasabah khususnya dalam bentuk waktu. Contohnya menghemat waktu karena bisa dilakukan dimanapun dan bahkan setiap haripun bisa.

Kelebihan-kelebihan dari layanan ini diharapkan mampu menambah kepuasan bagi para nasabah dan karyawan yang melakukan layanan ini dan diharapkan juga dapat menambah minat para nasabah baik yang sudah bergabung dan belum bergabung dengan layanan ini ataupun para calon nasabah yang baru akan bergabung dalam

BPRS Suriyah shingga menambah motivasi dan keinginan para calon nasabah.

Kekurangan dari layanan mobile android diantaranya yaitu:

1. Layanan *mobile android* belum bisa digunakan untuk transaksi penarikan tunai.

dikarenakan masih perlu dipertimbangkan dimana pelaksanaan transaksi tarik tunai membutuhkan tanda tangan dari kedua pihak jadi, untuk sekarang masih belum adanya inovasi baru yaitu transaksi penarikan tunai

2. Pada saat *closing* bulanan layanan *mobile android* belum bisa digunakan langsung oleh karyawan marketing.
3. Orang lain bisa mengetahui saldo akhir nasabah, karena pada struk yang diberikan dalam layanan ini terdapat jumlah akhir saldo penarikan.

Dari beberapa penjelasan mengenai kekurangan dan kelebihan layanan *mobile android* diatas telah menandakan bahwa BPRS Suriyah telah mengeluarkan inovasi yang menunjang mobilitas dalam layanannya. Yang mana khususnya dalam sebuah lembaga badan keuangan yang beroperasi sendiri sangat memerlukan pengembangan inovasi yang baik yang dibutuhkan nasabah di zaman modern yang sudah sangat canggih dan inovasi yang diharapkan harus memenuhi standar keinginan nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dimana inovasi yang diterapkan harus praktis dan tidak ribet serta memudahkan para nasabah dalam membantu kebutuhan nasabah dalam bertansaksi.

2. Optimalisasi Peran *Mobile Android* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.

Optimalisasi merupakan suatu proses dalam pelaksanaan sebuah program atau rencana yang telah disiapkan sedemikian rupa dengan terencana untuk mencapai suatu tujuan atau target yang diinginkan sehingga dapat mencapai suatu peningkatan dalam kinerja secara optimal.

Adapun pengertian optimalisasi selanjutnya yaitu suatu pemecahan masalah melalui penelusuran atau suatu proses pencarian solusi yang paling baik dan tepat (Siringoring, 2005). Jadi pengertian optimalisasi merupakan suatu proses dalam meraih hasil yang paling baik yang mana dapat dijadikan sebagai tolak ukur perusahaan agar dapat tercapainya suatu tujuan serta fungsi tertentu yang diinginkan.

Dalam optimalisasi terdapat beberapa komponen yang harus diidentifikasi yaitu diantaranya tujuan dan alternative keputusan (Krisna, 2017). Beberapa penjelasan dari komponen optimalisasi berdasarkan dengan permasalahan mengenai layanan *mobile android* yaitu:

1. Tujuan

Untuk mencapai tujuan optimalisasi peran *mobile android* harus perlu mengetahui tujuan dari BPRS Suriyah menerapkan layanan ini yaitu untuk meminimumkan waktu yang digunakan sehingga tidak adanya penumpukan nasabah di bank yang akan melakukan transaksi secara langsung karena untuk meminimalisir merabahnya virus covid-19 maka oleh karena itu BPRS Suriyah memanfaatkan layanan ini untuk memberikan manfaat layanan yang ada untuk mendapatkan keuntungan baik para nasabah dan staff karyawan agar lebih mudah dalam menggunakan layanan ini.

2. Alternative Keputusan

Keputusan menggunakan layanan ini diketahui karena untuk menunjang transaksi jemput bola agar dilakukan lebih mudah sehingga memerlukan teknologi baru dengan mobilitas yang tinggi.

Dalam pengoptimalan *mobile android* BPRS Suriyah ini yang telah melakukan beberapa upaya yang di dilakukan. Untuk melihat seberapa optimalnya peran layanan yang digunakan yakni *mobile android* ini untuk mencapai tujuan serta kendala apa yang dihadapi maka munculah alternative untuk mengoptimalkan penggunaan peran layanan ini. Adapun tanggapan dari beberapah nasabah dan karyawan mengenai beberapah

optimal peran *mobile android* dalam meningkatkan kualitas nasabah yang dilakukan penulis dengan mewawancari para nasabah dan staff karyawan marketing dengan pertanyaan .

Yang pertama tanggapan yang diberikan oleh Bapak Puguh selaku staff karyawan marketing di BPRS suriyah cilacap, beliau mengatakan;

“*mobile android* sangat berperan optimal dalam meningkatkan kualitas layanan dikarenakan mempermudah dalam pelayanan dan mempermudah transaksi yang mana saya sendiri selaku karyawan marketing yang berpindah-pindah tempat dalam menjalankan tugas sehingga sangat memerlukan layanan yang cepat dan praktis seperti layanan *mobile android* ini”.

Selanjutnya hasil wawancara Yang ke dua yaitu tanggapan yang diberikan dari mba Nisa yang juga sebagai staff karyawan marketing di BPRS. Beliau mengatakan bahwa;

“*mobile android* sangat berperan optimal sekali, karena kita setiap melakukan transaksi memakai itu karena membantu dan menghemat waktu karena lebih cepat yang tadinya dilakukan dengan manual sekarang tidak. Dengan layanan ini juga menambah perhatian nasabah untuk bertransaksi dikarenakan lebih canggih dan tidak memakan waktu sehingga mencuri perhatian nasabah yang mana kebanyakan nasabah notabennya pedagang dipasar”.

Yang ketiga tanggapan dari staff karyawan marketing yaitu mas Doni yang mana menjelaskan bahwa layanan *mobile android* sudah berperan optimal atau belum di BPRS Suriyah. Adapun penjelasan dari beliau yaitu:

“berperan optimal sekali dikarenakan yang pertama lebih cepat waktu dari pada kita melakukan manual, yang kedua menambah rasa percaya nasabah karena di hasil akhir terdapat jumlah saldo awal, saldo yang ditambahkan dan juga saldo akhir yang telah ditambahkan selain itu banyak dari beberapa nasabah yang mengatakan layanan ini canggih sehingga menambah rasa percaya nasabah terhadap kami”.

Dari hasil wawancara dengan mas Doni bahwa *mobile android* di BPRS suriyah sudah berperan sangat optimal dimanapun beliau menuturkan bahwa *mobile android* dapat mempercepat waktu dalam transaksi serta

menambah kepercayaan nasabah kita untuk menggunakan layanan mobile android ini.

Dari beberapa hasil wawancara yang telah dilakukan oleh beberapa staff karyawan marketing di BPRS Suriyah Cilacap yakni Bapak Puguh, Ibu Nisa, dan Mas Doni yang telah menjelaskan bahwasanya *mobile android* sangat berperan optimal sekali di BPRS Suriyah cilacap. Dan hampir sama dari keterangan diatas layanan mobile android dapat membantu tugas dari karyawan marketing dan menghemat waktu karena yang seharusnya dilakukan dengan cara manual pada pelaksanaannya yang mudah sehingga mempermudah transaksi dalam layanan. Dan dengan layanan *mobile android* ini menambah rasa percaya nasabah terhadap BPRS serta mencuri perhatian para nasabah dikarenakan BPRS Suriyah telah melakukan inovasi yang canggih dan cepat dalam pelaksanaannya menggunakan layanan ini.

Tanggapan lain mengenai peran *mobile android* juga disampaikan oleh beberapa nasabah BPRS Suriyah Cilacap yang menggunakan layanan ini. Dimana tanggapan yang diberikan juga sangat berpengaruh apakah layanan ini dapat menambah kualitas layanan di BPRS Suriyah atau tidak. Mengapa peneliti mengambil sampel nasabah sebagai penguat dalam penelitian ini karena nasabah sendiri yaitu sebagai orang yang memakai layanan ini dan nasabah juga secara langsung menikmati banyak manfaat dari layanan *mobile android*. beberapa tanggapan mengenai peran mobile android dari beberapa nasabah diantaranya yaitu:

Yang pertama yaitu tanggapan dari Mba Margi, beliau merupakan salah satu nasabah yang memakai layanan *mobile android* ini, beliau menuturkan;

“*mobile android* sangat berperan optimal karena sangat cepat dan mudah dalam transaksi apalagi saya yang pekerja dialfamart sendiri yang kurang banyak waktu untuk datang langsung kebank, jadi dengan adanya layanan ini saya sangat terbantu sekali”

Dari hasil wawancara dengan Mba Margi beliau mengatakan bahwa layanan ini berperan sangat optimal membantu memudahkan pekerjaannya karena tidak perlu datang langsung kebank dan juga menghemat waktu karena transaksi selesai dengan sangat cepat.

Yang kedua yaitu tanggapan dari Mas Anam, beliau juga termasuk salah satu nasabah di BPRS Suriyah Cilacap yang menggunakan mobile android. beliau menuturkan bahwa;

“layanan ini memudahkan saya karena untuk melakukan transaksi hanya dengan menghubungi salah satu karyawan yang bertugas tanpa harus bersiap-siap datang ketempatnya langsung. Yah layanan ini sangat berperan”

Selanjutnya hasil wawancara dengan Mba Nita, beliau merupakan salah satu nasabah yang menggunakan layanan ini. Beliau menjelaskan bahwa;

“*mobile android* sangat optimal dalam peranya, dapat dilakukan dimana saja baik di kantor tempat saya bekerja atau dirumah karena karyawan yang bertugas tidak memberatkan itu, juga karyawannya sangat ramah dan sabar dalam menghadapi nasabah ketika bertransaksi”.

Tanggapan hasil wawancara oleh Mas Anam bahwa layanan ini berperan optimal dikarenakan memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan meringankan tugas nasabah, serta menghemat waktu yang mana seharusnya nasabah mengantri di bank dengan adanya layanan ini nasabah bisa mengerjakan pekerjaan lainnya.

Berdasarkan hasil penjelasan dari mba Nita mengenai peran *mobile android*. Beliau juga mengatakan sama seperti halnya Mba Margi dan Mas Anam bahwa layanan ini sangat berperan optimal dalam membantu transaksi, serta menghemat waktu karena layanan ini tidak membutuhkan waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan penjelasan yang telah diberikan oleh beberapah staf karyawan serta para nasabah yang menggunakan layanan ini dapat disimpulkan bahwa *layanan mobile android* berperan optimal di BPRS Suriyah Cilacap dalam menambah

kualitas layanan disana. Dengan layanan ini nasabah sangat terbantu karena memudahkan nasabah dalam bertransaksi serta layanan ini juga sangat cepat tidak membutuhkan waktu yang panjang dan tidak perlu datang ke bank langsung sehingga nasabah banyak meminati layanan ini dalam bertransaksi di BPRS Suriyah, sedangkan untuk staf marketing juga sangat membantu dalam menjalankan tugas dalam penarikan transaksi jemput bola lebih menghemat waktu, tidak perlu melakukan penulisan struk manual dan juga dengan layanan ini menambah kepercayaan nasabah terhadap BPRS Suriyah untuk tetap setia.

3. Kualitas layanan sebelum adanya mobile android dan sesudah adanya mobile android.

Kualitas layanan diBPRS Suriyah cilacap sebelum adanya layanan mobile android juga bisa dikatakan optimal hanya saja kurang memakai atau memanfaatkan layanan teknologi dimana dizaman sekarang teknologi sangat dimininati oleh banyak kalangan sehingga dengan penerapan teknologi didalamnya menambah minat nasabah bertransaksi sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan diBPRS Suriyah. Layanan yang ada diBPRS sebelum adanya layanan mobile android diantaranya yaitu ada:

a. Kas keliling

Dimana dalam layanan kas keliling pada saat itu masih menggunakan split setoran manual yang masih ditulis tangan.

b. Virtual account

Dalam layanan tersebut memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran antar bank lain yang memudahkan nasabah untuk lebih luas dalam melakukan transaksi.

Adapun kualitas layanan diBPRS sebelum adanya layanan *mobile android* yaitu dimana pada saat pelaksanaan setoran jemput bola masih menggunakan split setoran manual yang harus ditulis tangan pada saat transaksi, baik penulisan nama nasabah, nomer rekening, alamat serta jumlah nominal yang akan disetorkan. Selain itu nasabah harus

Dalam melakukan proses optimalisasi pada layanan *mobile android* ini, terdapat beberapa kendala yang terjadi pada saat proses pelaksanaan layanan ini. Dimana kendala dalam proses optimalisasi sering menjadikan masalah atau kesalahpahaman baik antara nasabah dengan karyawan atau karyawan dengan karyawan yang lainya lagi. Beberapa kendala yang didapatkan ketika menggunakan layanan ini akan disampaikan oleh beberapa staf marketing dan nasabah BPRS Suriyah.

Yang pertama akan disampaikan oleh Ibu Nisa selaku bagian AO di BPRS Suriyah, beliau menuturkan bahwa:

“kendala yang terdapat dalam melakukan layanan ini yaitu, baterai pada printer portable yang sering kehabisan di tengah-tengah transaksi yang sedang berjalan, dan kertas pada printer portable yang sering habis juga dalam proses transaksi, kemudian terdapat gangguan pada saat sedang mengupload laporan akhir harian dan pada saat melakukan kesalahan pada proses transaksi berlangsung kendala tersebut sering terjadi”.

Hasil wawancara diatas yang dijelaskan oleh Ibu Nisa bahwa kendala-kendala yang didapatkan pada saat layanan *mobile android* dilakukan pada saat sedang melakukan kesalahan diantaranya yaitu salah memasukan jumlah nominal yang akan ditambah, salah memasukan nama dikarenakan nama nasabah banyak yang sama.

Selanjutnya penjelasan hasil wawancara juga akan dijelaskan oleh nasabah BPRS Suriyah yang memakai layanan ini yaitu Mba Nita. Beliau menuturkan bahwa;

“untuk kendala pada saat menggunakan layanan ini tidak ada kendala yang ditemui tetapi untuk menunjang layanan ini perlunya layanan E-banking yang membantu menunjang layanan ini agar memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi yang lainya yang sering dijumpai dikehidupan sehari-hari, misalnya transfer kesesama bank, pembayaran tagihan listrik dan sebagainya dimana dilayanan tersebut belum ada”.

Hasil wawancara oleh Mba Nita bahwa kendala pada saat melakukan transaksi layan belum dijumpai, tetapi dalam layanan ini belum adanya e-banking yang melengkapinya. Karena pada kebanyakan bank

telah menerapkan layanan *m-banking* atau *mobile banking* untuk menunjang kebutuhan nasabah yang beraneka ragam dan memudahkan nasabah dalam segala hal.

Dari hasil penjelasan wawancara diatas yang disampaikan oleh Ibu Nisa dan Mba Nita selaku orang yang menggunakan layan ini. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kendala-kendala yang dialami pada saat menggunakan layanan *mobile android* yaitu:

1. Baterai pada printer portable yang sering habis pada saat transaksi berlangsung
2. Kertas struk pada printer portable yang tiba-tiba sering kehabisan
3. Sering adanya gangguan pada saat melakukan *closing* dan mengupload laporan akhir harian atau mutasi
4. Kesalahan-kesalah kecil yang sering terjadi (kesalahan memasukan nominal trasaksi, nama, dan alamat)
5. Belum adanya *m-banking* atau *mobile banking* yang melengkapi layanan *mobile* ini.

Kendala-kendala dalam layanan *mobile android* bisa menjadikan nasabah memilih dan memikir-mikir untuk menggunakan layanan ini jika pada kendala tersebut tidak ditemukanya solusi yang terbaik. Tentunya kendala-kendala yang terjadi mempunyai solusi yang terbaik yang diberikan oleh BPRS Suriyah baik kendala yang terjadi oleh staf karyawan marketing dan solusi kendala bagi para nasabah. Dimana jika adanya suatu kendala yang terjadi namun belum adanya solusi itu menjadikan suatu kejanggalan yang nantinya akan berakibat fatal untuk kedepanya.

Beberapa upaya dan solusi yang dilakukan BPRS Suriyah jika terjadinya kendala serta hambatan dalam menggunakan layanan *mobile android* diantaranya;

1. Sebelum melakukan pemberangkatan transaksi setor tunai menggunakan layanan *mobile android* printer portable harus di cas penuh terlebih dahulu. Dan untuk mengantisipasi bawalah

charger printer portable yang telah dibagi masing-masing sesuai dengan printer yang didapat.

2. Sebelum melaksanakan transaksi perlu dicek terlebih dahulu kertas yang didalam printer dan diisi penuh sebelum melakukan transaksi.
3. Untuk mengurangi resiko maka karyawan marketing harus mengecek ulang dan mencoba lagi dan lagi sampai adanya pemberitahuan upload sukses dan pemberitahuan sint download jika, masih belum bisa maka segera laporkan ke bagian IT kantor.
4. Jika kendala-kendala yang terjadi masih normal dan bisa diatasi sendiri dengan mereshfresh tampilan sistem sehingga sistem tersebut kembali normal.
5. Layanan pelengkap pada layanan *mobile android* ini atau sebuah aplikasi *M-banking* atau *mobile banking* sebenarnya sudah ada di BPRS Suriyah tetapi belum diterapkan atau diaplikasikan keseluruh nasabah BPRS Suriyah. layanan *M-banking* di BPRS masih digunakan hanya untuk karyawan-karyawan nasabah dan anggota terdekat dikarenakan belum mendapatkan persetujuan. Nantinya jika *M-banking* telah mendapatkan surat izin atau perizinan maka layanan *M-banking* di BPRS Suriyah sudah boleh digunakan dan dinikmati oleh para nasabah. Layanan *M-banking* atau *mobile banking* BPRS Suriyah bernama Suriyah Mobile yang nantinya akan beroperasi diseluruh cabang BPRS Suriyah dan kantor kas BPRS Suriyah.

Dari penjelasan wawancara diatas bahwa setiap kendala-kendala pastinya mempunyai solusi-solusi yang terbaik yang mana sudah dipikirkan diawal. Dan dalam sebuah sistem yang dikeluarkan tidak menutup kemungkinan tidak adanya kendala didalamnya, dalam sebuah

sistem pasti memiliki kelebihan serta hambatan didalamnya tidak ada sistem yang berjalan dengan sempurna tanpa adanya kendala didalamnya.

Berdasarkan hasil data observasi wawancara baik dengan nasabah dan pihak bank yang telah dilakukan peneliti dalam mengoptimalkan peran *mobile android* dalam meningkatkan kualitas layanan di BPRS Suriyah Cilacap sudah sepenuhnya optimal walaupun belum begitu sempurna dan belum dapat mawadahi keinginan dan hambatan atau kendala dari sistem. Karena sepenuhnya jawaban dari solusi mengenai hambatan kebanyakan dilakukan atau dipegang khusus oleh pusat IT untuk mengatasinya. Akan tetapi layanan *mobile android* sudah cukup baik dalam membantu pelaksanaan transaksi nasabah dan pihak bank yang lainnya.

Dan dari penjelasan diatas layanan *mobile android* sudah berperan sangat optimal dalam meningkatkan kualitas layanan di BPRS walaupun masih adanya kendala dan kekurangan didalamnya diantaranya belum adanya layanan *mobile banking* yang diperlukan nasabah. Namun untuk menunjang kendala tersebut maka ditutupi dahulu dengan layanan *mobile android* ini dan banyak nasabah juga merasa senang dan layanan ini juga banyak diminati dengan adanya layanan ini walaupun belum sesuai dengan keinginan nasabah. Dan untuk kedepanya layanan *mobile banking* atau *Suriyah Mobile* akan diterapkan di BPRS Suriyah jika sudah mendapatkan perizinan untuk beroperasi.

BAB V

PENUTUPAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu mengenai Optimalisasi Peran *Mobile Android* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di BPRS Suriyah Cilacap dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran *mobile android* dalam meningkatkan kualitas layanan di BPRS Suriyah cilacap sudah sepenuhnya optimal dalam meningkatkan kualitas layanan di BPRS. Walaupun masih terdapat kendala didalamnya. Peran *mobile android* di BPRS yaitu memudahkan pekerjaan marketing, memudahkan pekerjaan nasabah, serta menghemat waktu karena tidak harus datang langsung ke bank, sekaligus menambah kepercayaan nasabah kepada BPRS karena terdapat layanan *mobile android* tersebut. Selain itu mengurangi terjadinya resiko penumpukan nasabah dibank untuk meminimalisir merabahnya covid-19 dengan membatasi transaksi langsung sehingga dialihkan ke layanan ini .
2. Kendal-kendala yang dialami dalam menggunakan layanan *mobile android* baik karyawan serta nasabah yang menggunakan seperti baterai printer portable yang habis, struk kertas untuk transaksi yang bisa habis sewaktu-waktu, dan erornya sistem ketika mengupload setoran harian diakhir transaksi dan belum adanya layanan *M-banking* untuk menunjang kemudahan nasabah sesuai dengan kebutuhan dimana kendala tersebut banyak dirasakan pengguna layanan ini baik nasabah dan staf karyawan. Dengan adanya kendala tersebut belum sepenuhnya mawadahi beberapa hambatan-hambatan dari layanan *mobile android* ini karena dalam setiap kendala-kendala yang terjadi dan solusi yang diberikan masih dilakukan oleh IT kantor dalam penyelesaiannya sedangkan karyawan staf hanya bisa memberikan penjelasan terhadap nasabah supaya tidak terjadinya kesalahpahaman.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka terdapat beberapa saran yang diberikan penulis sebagai bahan pertimbangan kedepannya dan dalam proses pengoptimalisasi kedepannya. Adapun saran-saran yang diberikan diantaranya:

1. Bagi BPRS Suriyah Cilacap

Diharapkan untuk kedepannya mampu memberikan sebuah inovasi untuk menunjang layanan *mobile android* ini dalam pelayanan di BPRS supaya meningkatkan kualitas layanan disana dan dapat bersaing dengan bank-bank lainnya. Dengan adanya sebuah inovasi layanan yang baru diharapkan agar menambah minat nasabah supaya tetap setia kepada BPRS dan melakukan sosialisasi mengenai layanan ini yang mana kemarin telah tertunda dengan adanya covid 19 sehingga dapat menambah minat calon nasabah yang belum bergabung supaya ikut serta bergabung dengan BPRS Suriyah Cilacap.

2. Bagi Praktisi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai optimalisasi peran *mobile android* di BPRS Suriyah dapat dijadikan sebagai contoh untuk BPR-BPRS lainnya untuk terus berinovasi dalam mengembangkan produk dan layanan yang ada agar mendapatkan keuntungan serta kepercayaan nasabah dan supaya bisa bersaing dengan bank-bank besar lainnya yang terus menerus meningkatkan inovasi terbarunya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk para peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih luas dan lebih khusus lagi dalam pengambilan permasalahan yang dijadikan pembahasan dalam penelitian seperti optimalisasi peran *mobile banking* atau layanan lainnya yang ada apakah sudah sesuai dengan kriteria layanan di bank-bank lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulhak, I., & Darmawan, D. (2017). *Teknologi pendidikan*, cetakan ke-3. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Adhitya Karya Putra, Rangsang Purnama. 2010. "Pemanfaatan teknologi sms gateway dan metode forward chaining pada sistem informasi bimbingan dan konseling". *Jurnal SNASTI 2010, NMC- 16*,. Diakses pada tanggal 18 Juni 2022 pukul 20:30 <http://sir.stikom.edu/712/1/2010-%20NMC-16>
- Agus Wahadyo. 2013. *Android Untuk Pemula Tablet & Handphone*. Jakarta. PT. Transmedia
- Ahmed, S. T. S. (2019). Chat and learn: Effectiveness of using whatsapp as a pedagogical tool to enhance efl learners' reading and writing skills. Online Article. <https://www.researchgate.net/publication/333040004>. 9 , diunduh pada 22 Juli 2022 pukul 20:32
- Akmal, Ikfi. 2012 "Analisi Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan Ban Syariah Mandiri Jateng Malang". *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol2, No 1 (tidak diterbitkan)
- Al Rekhawi, H. A. (2020). Android Applications Development Intelligent Tutoring System. *International Journal of Academic Information Systems Research (IJASIR)*, 4(5), 33–58
- Amalia, Elsa Fiyani Rizki. 2021. "Strategi Bertahan Bisnis Pariwisata Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Wisata Edukasi Gondang Outbond "Wego" Lamongan)". Skripsi. Purwokerto: UIN Saifuddin Zuhri.
- Andrianto, Firmansyah M.Anang, 2018. *Manajemen Bank Syariah* (implementasi teori dan praktek). Surabaya:CV. Penerbit Qiara Media.
- Naerul Edwin Kiky Aprianto. 2021. "Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Bisnis". *Journal Administration Business And Organization*, Vol. 2, (1)
- Ardian Arfan Ach. 2020. "Analisis Kualitas Layanan Bank BRPS Bhakti Sumekar Internet Mobile Banking (BBS Mobile) Kantor Cabang Madya Pamekasan" *Skripsi*. Madura: IAIN Madura.
- A.S Moenir. 1992. *Manajemen Playanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal:6
- Bahasa, T. P. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia definisi Optimalisasi*. Jakarta: Balai Pustaka

- Bank Syariah, 2018. Layanan Mobile Android Juni, 26 2018. From: Banksyariahj.com: <https://www.banksuriyah.com/mobile-android/>, diakses pada 21 Maret 2022 pukul 14:36 Wib
- Barata, A. A. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo .
- Biddle, B.J dan Thomas, E.J. 1966. *Role Theory : Concept and Research*. NewYork : Wiley.
- Billah Tsiqoh. 2020.” Layanan Mobile Banking (*M-Banking*) Nasabah Bank Rakyat Indonesia Pada Kantor Cabang Pembantu Jember”. *Skripsi Jember*: Universitas Jember.
- Dayat Suryana. (2012). *Mengenal Teknologi*. Bandung: Gramedia Pustaka Utama.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Manajemen Perkantoran*. Cetakan Pertama. Jakarta. PT Prestasi Pustakaraya.
- Departemen Agama RI. 2015. *Al-Qur'an Terjemahan*. Bandung: CV Darus Subah
- Fadillah, Aos Kuswandi, Faozan Haryono. 2021.” Peranan Aplikasi Android Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah di Pesantren Persis Kota Tasikmalaya” *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 8, No. 1.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta 2017
- Guntur Putra Pratama, Optimalisasi Pembiayaan Murabahah dalam Pengembangan Usaha Mikro pada Bank BRISyariah KCP Jakarta Serpong, (Jakarta: Skripsi 2021), hlm.17
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.
- Hariyanto, A. (2019). Aplikasi Mobile Sistem Informasi Akademik Labschool Universitas Negeri Semarang Berbasis Android. *UNNES Journal of Mathematics*, 8(1), 12.
- Horoepetri, Arimbi, Achmad Santosa. 2003. *Peran Serta Masyarakat Dalam Pengelolaan Lingkungan*, Jakarta: Walhi
- Hotniar Siringoringo. 2005. *Pemrograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu. hlm.4
- Kementerian Ekonomi Dan Komunikasi, 2019, *Perkembangan Ekonomi Digital Di Indonesia Strategi Dan Sektor Potensial..* Jakarta. Pusat Penelitian Dan Pengembangan Aplikasi.

- Krisna Amelia Yuniar. 2017. "Optimalisasi Pengelolaan Zakat dan Efektifitas Amil Zakat terhadap Peningkatan Perolehan Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Tulungagung". Skripsi Tidak Diterbitkan: Tulungagung, hal. 17
- Kotler, Philip. Di 2002 "Manajemen Pemasaran Indonesia : Analisa Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian". Jakarta: Selemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta:Selamba Empat
- Lovelock, Christopher, & Lauren Wright (2002). *Principles Of Service Marketing And Management And Management 2 nd*, New Jersey: Pearson Education International. Hal 265
- Lusinta Amalia, 2022 "Framing Portal Berita Tentang Prediksi Gelombang Ketiga Covid-19 Di Indonesia".*Skripsi* Malang: Universitas Muhammadiyah
- Miles & Huberman. (2007). *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. Jakarta: UI Press.
- Nawawi, H. (1996). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gaah Mada University Press
- Oxford Dictionaries, Oxford Learners Pocket English Dictionaries , (Oxford: Oxford University Press), hlm.307
- Purnama Sari.H. 2012. "Strategi PT Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Panyubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking" . *Skripsi* Padang: IAIN Padang Sidempuan.
- Radjab, Enny. Jam'an, Andi. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar. Hal:28
- Richard Dius Eko Indrajit. 2011. *Proseding Semnastik dan Magma Seminar Teknologi Informasi Komunikasi dan Manajemen*. Palembang: PPP-UBD Press. Hal:2
- Ruslan, R. (2008).*Manajemen Public Relation & Media Komunikasi :Konsepsi dan Aplikasi*
- Safaat,Nazruddin h. 2012. " Pemrograman Aplikasi Mobile Smartphone dan Tablet PC berbasis android, Cetakan Pertama, Edisi Revisi, Penerbit Informatika Bandung.Bandung
- Sarlito, Wirawan Sarwono. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers 2015. hal. 215.

- Simamor, H. (2000). *Manajemen Pemasaran Internasional Jilid 1*: Jakarta: Salemba Empat.
- Soerjono Suekamto, 2009. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta :Rajawali Pers. hal. 221
- Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal: 212-213.
- Solichin, M., Rasyidi dan Siti Halimatusa'adah. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Realibility, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsivanness) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalteng Cabang Muara Taweh. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*. Vol 8. No,2. (Juli-Desember): 38-47.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta).
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian "Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto, Slamet (2005). *Dasar-dasar Pendidikan Anak Usia Dini*. Yogyakarta: Hikayat Publishing. Hal:11
- Sutabtari, Tata. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sutarman. 2009. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sutarman. 2012. *Buku Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siegler, M. G. 2008. "Analyst: There's a great future in iPhone Apps". Venture Beat. <https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/SNAPP/article/view/1763> Diunduh pada 15 Agustus 2022.
- <https://blog.apjii.or.id/index.php/2020/11/09/siaran-pers-pengguna-internet-indonesia-hampir-tembus-200-juta-di-2019-q2-2020/> diakses pada tanggal 19 Juli 2022 pukul 20:25 WIB.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia definisi Optimalisasi, (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), hlm.705 3 Hotni
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2006

Tekno, "Pengertian Keunggulan Dan Manfaat Mobile Apps" diakses tanggal 22 Agustus 2022 pukul 21:24 dari <https://majapahit.id/blog/2021/03/17/apa-itu-mobile-apps>

Tho'in Muhamad. 2016." Larangan Riba Dalam Teks Dan Konteks" .*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol.02 No, 2 (Juli)

Turban E, King D. 2012. *Electronic Commerce 2012: Managerial And Social Network Perspective, 7th Ed, Pearson Education Limited, New Jersey*

Richard Dius Eko Indrajit. 2011. *Proseding Semnastik dan Magma Seminar Teknologi Informasi Komunikasi dan Manajemen*. Palembang: PPP-UBD Press. Hal:2

Wibiadila, Ikbar. 2016. Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Reisko Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking. Skripsi. Surakarta: Program Sarjana Universitas Muhammadiyah.

Yusuf Burhanuddin. 2015 "Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah". Jakarta: PT Raagrafindo Persada.





LAMPIRAN-LAMPIRAN

PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

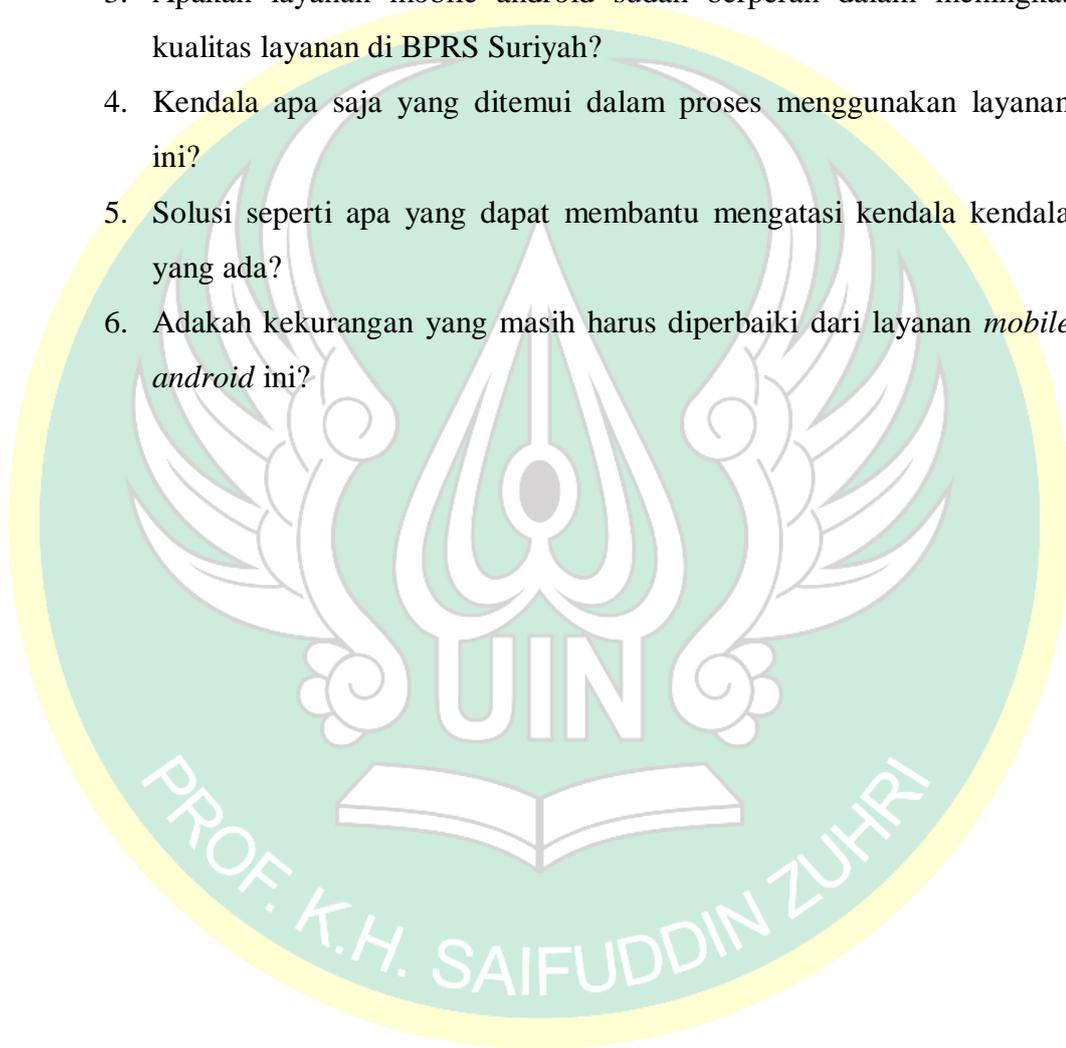
Lampiran 1: Daftar Pertanyaan Wawancara Pihak Bank

Lampiran 1.1 Daftar Pertanyaan Wawancara Dengan Pihak Bank Yaitu (Ibu Nisa) Sebagai Narasumber Pertama yang dilakukan pada hari Senin, 22 Agustus 2022

1. Layanan mobile android itu apa dan seperti apakah layanan mobile android di BPRS Suriyah cilacap?
2. Sejak kapan layanan mobile android diterapkan di bprs Suriyah?
3. Apakah layanan mobile android banyak diminati nasabah?
4. Berapa banyak jumlah nasabah yang memakai layanan tersebut?
5. Apa sajakah kegunaan dari layanan mobile android ini?
6. Manfaat apa saja yang didapat dari layanan tersebut?
7. Dengan adanya layanan mobile android menandakan bahwa diBPRS Suriyah sudah melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitasnya menurut Ibu sendiri layanan mobile android sudah berperan optimal dalam meningkatkan kualitas layanan di bprs tidak?
8. Apakah layanan mobile android mudah digunakan dan bisa membantu Ibu sendiri sebagai marketing dalam menjalankan tugasnya?
9. Bagaimana proses layanan mobile android yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan disini?
10. Kendala apa saja yang ditemui dalam proses menggunakan layanan ini?
11. Solusi seperti apa yang dapat membantu mengatasi kendala kendala yang ada?
12. Adakah kekurangan yang masih harus diperbaiki dari layanan mobile android ini?

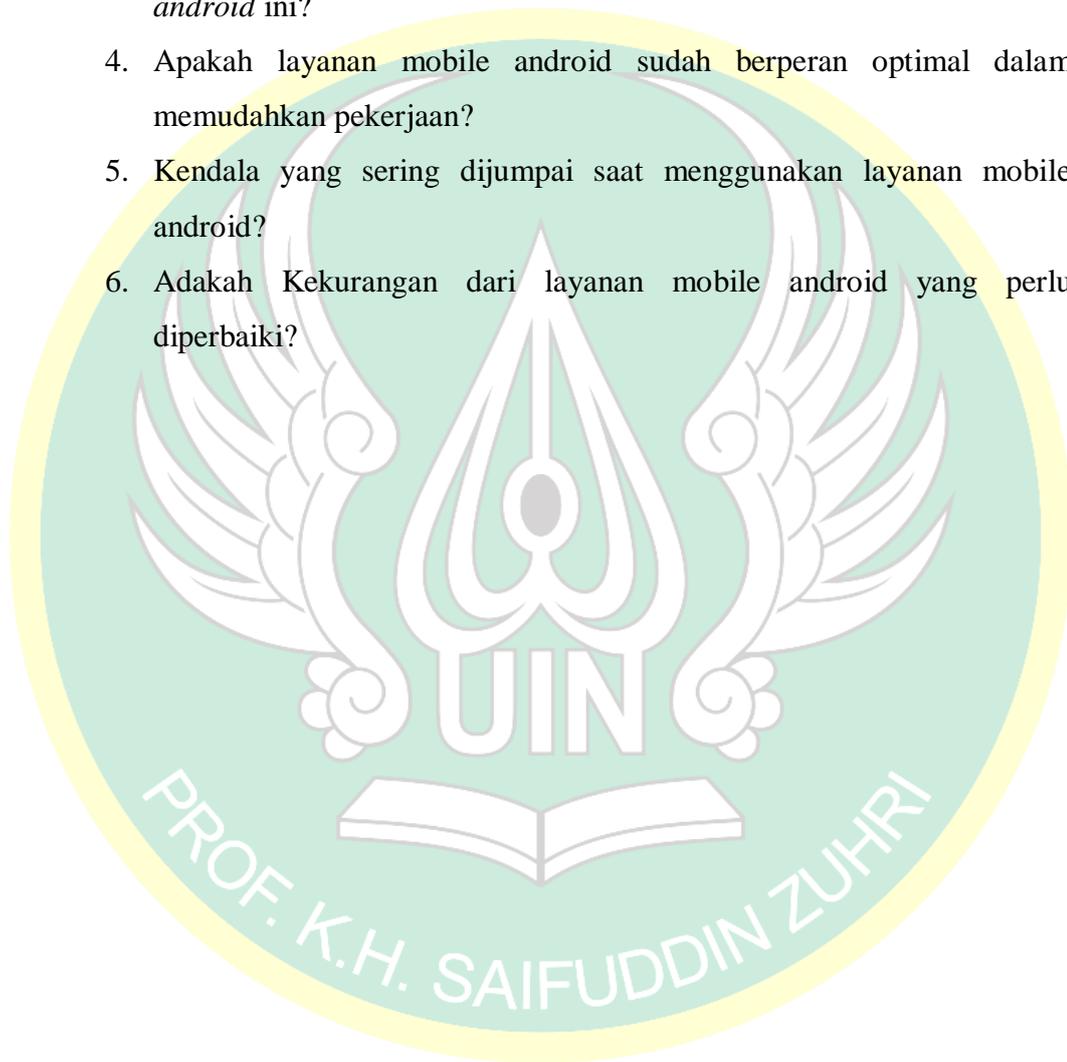
Lampiran 1.2 Daftar Pertanyaan Wawancara Pihak Bank Sebagai Narasumber 2 (Bapak Puguh).

1. Apakah layanan mobile android mudah digunakan dan bisa membantu Ibu sendiri sebagai marketing dalam menjalankan tugasnya?
2. Maanfaat apa saja yang didapat dari layanan tersebut?
3. Apakah layanan mobile android sudah berperan dalam meningkatkan kualitas layanan di BPRS Suriyah?
4. Kendala apa saja yang ditemui dalam proses menggunakan layanan ini?
5. Solusi seperti apa yang dapat membantu mengatasi kendala kendala yang ada?
6. Adakah kekurangan yang masih harus diperbaiki dari layanan *mobile android* ini?



*Lampiran 2: Daftar Pertanyaan Wawancara Pihak Nasabah BPRS Suriyah
Cilacap Yang Menggunakan Mobile Android*

1. Sejak kapan menggunakan layanan *mobile android*?
2. Layanan *mobile android* mudah digunakan atau susah?
3. Manfaat apa saja yang didapat dalam menggunakan layanan *mobile android* ini?
4. Apakah layanan *mobile android* sudah berperan optimal dalam memudahkan pekerjaan?
5. Kendala yang sering dijumpai saat menggunakan layanan *mobile android*?
6. Adakah Kekurangan dari layanan *mobile android* yang perlu diperbaiki?



Lampiran 2: Dokumentasi

Lampiran 2.1 Tempat Penelitian



(Ruang Tellerr BPRS Suriyah Cilacap)



(Ruang Customer BPRS Suriyah Cilacap)

Lampiran 2.2.Wawancara Narasumber



(Wawancara Dengan Ibu Nisa)



(Wawancara Dengan Bapak Puguh)



(Wawancara Dengan Mas Doni)



(Wawancara Nasabah Mba Nita)



(Wawancara Nasabah Dengan Mas Anam)



(Wawancara Nasabah Dengan Mba Margi)

Lampiran 4: Surat Izin Penelitian



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

Nomor : 1747/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/24/2022
Lamp. : -
Hal : **Permohonan Izin Riset Individual**

Purwokerto, 24 Juni 2022

Kepada Yth.
BPRS Suriyah Cilacap
Di Cilacap

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin riset (penelitian) kepada mahasiswa/i kami:

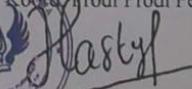
1. Nama : Nurul Fatmawati
2. NIM : 1817202165
3. Semester / Program Studi : VIII / Perbankan Syariah
4. Tahun Akademik : 2022 / 2023
5. Alamat : Pesantunan Dukuh RT 007 RW 10 Kecamatan Wanasari, Kabupaten Brebes
6. Judul Skripsi : Optimalisasi Peran suriyah Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di BPRS Suriyah Cilacap

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Obyek : Kualitas Layanan Pada Suriyah Mobile Yang Diberikan
2. Tempat/ Lokasi : BPRS Suriyah Cilacap
3. Waktu Penelitian : 27 Juni s/d Selesai
4. Metode Penelitian : Observasi, Wawancara, Dan Pengumpulan Data

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Koordinator Prodi Prodi Perbankan Syariah

Hasni Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. . 19920613 201801 2 001



Tembusan Yth.
1. Wakil Dekan I
2. Kasubbag Akademik
3. Arsip

CS Berjalan dengan Cerdas

Lampiran 5: Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Nurul Fatmawati
2. Nim : 1817202165
3. Jurusan : Ekonomi Dan Keuangan Syariah
4. Program Studi : Perbankan Syariah
5. Tempat/ Tanggal Lahir : Brebes, 22 Juni 2000
6. No HP : 088216492273
7. E-mail : nurulfatmawati281@gmail.com
8. Nama Orang Tua : H. Kaliri Dan H.j Alfiyah

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD/MI, Tahun Lulus : SDN Pesantunan 05, 2006-2012
 - b. SMP/MTS, Tahun Lulus : SMP 4 Wanasari , 2012-2015
 - c. SMA/SMK, Tahun Lulus : SMK 2 Al-Hikmah 1 Benda, 2018
 - d. S1, Tahun Masuk : Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2018
2. Pendidikan Informal
 - a. Pondok Pesantren Al- Hikmah 1 Benda
 - b. Pondok Mahasiswa Darul Abror

C. Pengalaman Organisasi

1. PMII Rayon Febi
2. Komunitas Studi Pasar Modal (KSPM) FEBI UIN Purwokerto
3. DEMA UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto 2021

Purwokerto, 15 September 2022



Nurul Fatmawati
Nim: 1817202165