

**PENERAPAN SISTEM *MOBILE BANKING* DALAM  
PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH BANK SULSELBAR  
CABANG BARRU**



**2020**

**PENERAPAN SISTEM *MOBILE BANKING* DALAM  
PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH BANK SULSELBAR  
CABANG BARRU**



Oleh  
**EKA SULFIANA**  
**NIM 15.2300.173**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2020**

**PENERAPAN SISTEM *MOBILE BANKING* DALAM  
PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH BANK SULSELBAR  
CABANG BARRU**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi  
Perbankan Syariah**

**Disusun dan diajukan oleh**

**EKA SULFIANA  
NIM 15.2300.173**

**Kepada**

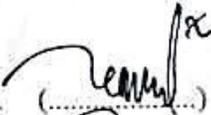
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2020**

### PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Eka Sulfiana  
Judul Skripsi : Penerapan Sistem *Mobile Banking* dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru  
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.173  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.26/In.39/Febi/01/2019

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.   
NIP : 19730129 200501 1 004  
Pembimbing Pendamping : Dr. Fikri, S.Ag., M.HI.   
NIP : 19740110 200604 1 008

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP.19730129 200501 1 004

**SKRIPSI**

**PENERAPAN SISTEM *MOBILE BANKING* DALAM  
PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH BANK SULSELBAR  
CABANG BARRU**

Disusun dan diajukan oleh

EKA SULFIANA  
NIM. 15.2300.173

telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah  
pada tanggal 16 Januari 2020  
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama	: Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.	(.....)
NIP	: 19730129 200501 1 004	
Pembimbing Pendamping	: Dr. Fikri, S.Ag., M.HI.	(.....)
NIP	: 19740110 200604 1 008	

Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Penerapan Sistem *Mobile Banking* dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru

Nama Mahasiswa : Eka Sulfiana

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.173

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.26/In.39/Febi/01/2019

Tanggal Kelulusan : 24 Januari 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (Ketua)

Dr. Fikri, S.Ag., M.HI. (Sekretaris)

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. (Anggota)

Dr. M. Nasri H, M.Ag. (Anggota)



Mengetahui:

Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.  
NIP. 19640427 198703 1 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanya milik Allah SWT. yang tidak pernah menyia-nyiakan siapapun yang mengharapkan keridhaan-Nya. Hanya karena taufiq dan pertolongan-Nya semata, semua wujud dan kepentingan dapat dilaksanakan dengan sempurna. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpah atas junjungan, Rasulullah SAW, keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Pertama-tama, penulis menyampaikan permohonan ampun dan rasa syukur kepada Allah SWT. Sebagai ungkapan wujud limpahan karunia dengan terselesaikannya skripsi ini yang berjudul **“Penerapan Sistem *Mobile Banking* Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru”**. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak sedikit kesulitan, utamanya pada proses bimbingan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapatlah terwujud sebagaimana adanya. Pada kesempatan ini penulis haturkan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta atas segala bimbingan, doa, dan pengorbanan yang tak mungkin sanggup terbalaskan dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Fikri, S.Ag., M.HI. selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Selanjutnya, tidak lupa pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil selama penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Dr. Hj. Muliati, M.Ag. selaku Penasehat Akademik khusus untuk penulis atas arahnya sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
4. Bapak/Ibu dosen beserta admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu dalam mendidik selama kuliah di IAIN Parepare.
5. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Syahrir Fajaruddin selaku pimpinan cabang Bank Sulselbar Cabang Barru beserta karyawan Bank Sulselbar Cabang Barru yang telah memberikan izin untuk bisa melaksanakan penelitian dikantornya.
7. Terima kasih kepada sahabat dan teman-teman yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini terkhusus kepada Ayu Mutmainnah, Ismawati, Raodah, Reski Anugrah, dan lain-lain.

8. Saudara Zaid, yang tiada henti selalu memberikan semangat, motivasi, saran dan nasihat yang membuat penulis tidak putus asa sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin
9. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2015, terima kasih atas pertemanan selama 4 tahun lebih berjuang bersama-sama untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Semoga Allah senantiasa meridhai setiap langkah kita. Amin Ya Rabbal Alamin.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat pahala-Nya.

Akhirnya penulis sampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis tuliskan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penyusun dengan sangat terbuka dan dengan lapang dada mengharapkan adanya masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Semoga doa dan harapan kita semua dikabulkan oleh Allah, Amin.

Parepare, 20 Januari 2020  
Penulis,



Eka Sulfiana  
15.2300.173

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Eka Sulfiana  
NIM : 15.2300.173  
Tempat/Tgl. Lahir : Lagoci, 19 Februari 1997  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Penerapan Sistem *Mobile Banking* Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 20 Januari 2020  
Penyusun



Eka Sulfiana  
NIM. 15.2300.173

## ABSTRAK

**Eka Sulfiana**, *Penerapan Sistem Mobile Banking dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru*. (Dibimbing oleh Bapak Muhammad Kamal Zubair dan Bapak Fikri).

Penelitian ini mengkaji tentang Penerapan Sistem *Mobile Banking* Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru, mengusulkan 2 (dua) permasalahan yang memerlukan tindak lanjut, yaitu 1). Penggunaan sistem *mobile banking* pada bank Sulselbar cabang barru dengan tujuan untuk mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi; 2). Peningkatan layanan nasabah terhadap sistem *mobile banking* di bank Sulselbar cabang barru serta dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah serta tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan prima dan membina hubungan yang baik dengan nasabah.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Dengan menggunakan penelitian ini menghasilkan data deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara terperinci dan kemudian menganalisa hasil data yang terkumpul. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penggunaan sistem *mobile banking*. Serta upaya peningkatan pelayanan nasabah terhadap sistem *mobile banking* Bank Sulselbar Cabang Barru.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1). Penggunaan sistem *mobile banking* Bank Sulselbar Cabang Barru semakin meningkat dan semakin banyak diminati oleh nasabah karena dengan kemudahannya dalam menggunakan sistem *mobile banking* seperti transfer sesama rekening atau sesama bank, cek saldo, pembayaran tagihan-tagihan atau pembelian kecuali tarik tunai. 2). Peningkatan pelayanan nasabah yaitu memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati yang terus-menerus dan menjiwai pekerjaan dengan berperilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) setiap saat, memberikan nilai tambah kepada nasabah, memberikan solusi layanan yang cepat dan akurat, menjalankan standar layanan yang konsisten, memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

Kata Kunci: Sistem *Mobile Banking*, Pelayanan, Sulselbar Cabang Barru

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Tinjauan Teoritis .....	12
2.2.1 Sistem.....	12
2.2.2 Mobile Banking.....	15
2.2.3 Peningkatan.....	19

2.2.4 Peningkatan Pelayanan.....	19
2.2.5 Pengertian Pelayanan .....	21
2.2.6 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	33
2.2.7 Konsep Nasabah.....	34
2.2.8 Etika Pelayanan Nasabah .....	36
2.2.9 Pengertian Bank .....	38
2.3 Tinjauan Konseptual .....	40
2.4 Bagan Kerangka Pikir .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
3.3 Fokus Penelitian .....	45
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Penggunaan Sistem <i>Mobile Banking</i> pada Bank Sulselbar Cabang Baru.....	49
4.2 Peningkatan Pelayanan Nasabah terhadap Sistem <i>Mobile Banking</i> Bank Sulselbar Cabang Baru .....	57
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	70



## DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Judul Gambar	Halaman
1	Bagan Kerangka Pikir	43



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Permohonan Izin Penelitian	Terlampir
2	Rekomendasi Penelitian	Terlampir
3	Izin Melaksanakan Penelitian	Terlampir
4	Izin Selesai Meneliti	Terlampir
5	Surat Keterangan Wawancara (Nasabah)	Terlampir
6	Surat Keterangan Wawancara ( <i>Customer Service Bank Sulsebar Cabang Barru</i> )	Terlampir
7	Pedoman Wawancara	Terlampir
8	Transkrip Wawancara	Terlampir
9	Dokumentasi	Terlampir
10	Riwayat Hidup Penulis	Terlampir

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk melakukan deposito, giro, tabungan dan bentuk-bentuk lainnya. Bank diartikan dalam bahasa Italia yang disebut dengan *banco* yaitu sebagai tempat penukaran uang. Fungsi ini kemudian berubah semakin luas yaitu sebagai meja tempat menukar uang. Aktivitas ini dilakukan oleh para pemberi pinjaman (kreditor) dan para penukar uang di Eropa untuk menunjukkan atau mempamerkan uang mereka kepada para pedagang dan orang-orang yang berlayar. Aktivitas seperti ini telah mulai dilakukan pada abad pertengahan dan dari sinilah timbul istilah bank. Berkaitan dengan aktivitas ini, jika sekiranya pengusaha bank tersebut gagal dalam melakukan urusan dan kewajibannya kepada pelanggan atau nasabah maka pelanggan atau nasabah tersebut akan marah dan *banco* tersebut akan dirusak dan dimusnahkan. Dari peristiwa pengrusakan dan pemusnahan *banco* itu timbul istilah "*bankrap*".

Pada masa dahulu, sebelum muncul istilah bank terdapat ditemukan para penukar uang yang antrian di belakang meja tepatnya di pantai Laut Mediterranean (Pantai Selatan Italia), meja itu dalam bahasa Italia dinamakan "*Banco*" dan di atasnya terdapat banyak jenis mata uang yang dibutuhkan oleh para pelayar ke Timur. Para pedagang dan pelayar akan menukarkan uangnya ditempat itu sehingga dapat dipergunakan untuk tujuan perdagangan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Lubis Irsyad, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Medan: USU Press, 2010), h. 1.

Di daerah-daerah tingkat I, terdapat banyak Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang kini berjumlah 27 bank. Dasar hukum pendirian bank pembangunan daerah adalah UU No. 13 Tahun 1962 Pasal 21 tentang ketentuan-ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Bank BPD Sulselbar) adalah salah satu bank yang berdiri pada tahun 1961. Akta pendirian PT telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI berdasarkan Surat Keputusan No.AHU-11765.Ah.01.02 tanggal 29 Desember 2004 tentang Pengesahan Akta Pendirian Perseroan Terbatas dan telah diumumkan pada Berita Acara Negara Republik Indonesia No.13 tanggal 15 Februari 2005. Pernyataan tentang keputusan para pemegang saham sebagai pengganti rapat umum pemegang saham perseroan terbatas PT. Bank Sulsel, Nomor 16 tanggal 10 Februari 2011, Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat disingkat PT. Bank Sulselbar.<sup>2</sup>

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan pada Bab 1 dan Pasal 1 serta ayat 2 dijelaskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>3</sup> Adapun pada ayat 1 dijelaskan tentang definisi perbankan, perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

---

<sup>2</sup>Republik Indonesia, UU RI No. 13 Tahun 1962 Pasal 21.

<sup>3</sup>Irham Fahmi, *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 12

Bank menurut UU No. 14 Tahun 1967 Pasal 1 tentang Pokok Perbankan adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Sedangkan lembaga keuangan menurut undang-undang ini adalah, semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya di bidang keuangan, menarik uang dan menyalurkan ke pada masyarakat. Dilihat dari fungsinya tersebut bank dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu :

- 1.1.1 Simpanan atau tabungan biasa yang dapat diminta atau diambil kembali setiap saat.
- 1.1.2 Deposito berjangka, yang merupakan tabungan atau simpanan yang penarikannya kembali hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu yang ditentukan habis.
- 1.1.3 Giro yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau perintah tertulis kepada bank.<sup>4</sup>

Pengertian perusahaan menurut UU No. 8 Pasal 1 ayat 1 tahun 1997 adalah setiap bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara tetap dan terus-menerus dengan tujuan memperoleh keuntungan atau laba, baik yang diselenggarakan oleh perorangan maupun badan hukum dan bukan badan hukum.<sup>5</sup>

Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya UU No. 10 tahun 1998. Undang-Undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah, undang-undang tersebut juga memberikan

---

<sup>4</sup>Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan*, (PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007), h. 11.

<sup>5</sup>Republik Indonesia, UU RI No. 8 Tahun 1997 Pasal 1.

arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.<sup>6</sup>

Aplikasi *mobile banking* terhadap pengetahuan nasabah masih kurang disebabkan beberapa penyebab seperti tidak semua masyarakat atau nasabah mengetahui cara mengaplikasikan melalui *smartphone* yang dapat daftar aplikasi *mobile banking*. Nasabah masih kurang memiliki *mobile banking* disebabkan aplikasi itu hanya dapat diakses dengan kuota internet. Akan tetapi, masih banyak pengusaha-pengusaha yang belum mengetahui tentang *mobile banking* ini diantaranya ada juga sudah mempunyai *smartphone android* tetapi pengetahuannya dibidang teknologi kurang jadi mereka belum berminat untuk menggunakan *mobile banking* padahal tujuan aplikasi tersebut untuk mempermudah mereka dalam transaksi antara bank atau sesama rekening.

Aplikasi *mobile banking* di Bank Sulselbar Cabang Barru jika nasabah yang ingin menggunakan *mobile banking* terhadap kemudahan yang ditawarkan tersebut sudah mengalami peningkatan dibanding dengan nasabah yang belum ingin menggunakan *mobile banking*. Sistem pelayanan *mobile banking* sangat mendorong atau mempengaruhi nasabah untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut. Sebelumnya para nasabah sudah cukup puas dengan adanya transaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Namun sekarang ini perkembangan teknologi semakin canggih dengan adanya aplikasi *mobile banking* tetapi tidak semua nasabah langsung tertarik dengan *mobile banking* tersebut diantaranya mempunyai alasan-alasan tersendiri dan kendala masing-masing. Tetapi peningkatan pelayanan selalu

---

<sup>6</sup>M. Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari teori ke praktik*, (Jakarta: Gema Insani,2001),cet ke-1, h.26.

dipertahankan agar semua dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

Mungkin sebagian nasabah menganggap jika aplikasi *mobile banking* itu rumit sebab harus menggunakan kuota internet dan apabila jaringan kurang bagus maka tidak dapat juga melakukan transaksi tetapi nasabah tidak tahu menggunakan *mobile banking* sama saja jika ingin melakukan transaksi di bank juga tidak bisa ketika jaringan kurang bagus, di saat ingin misalnya membuka rekening baru jika jaringan sedang eror makanya pelayanan dihentikan sebentar.

Layanan *mobile banking* bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah yang sebelumnya yaitu sms banking dan internet banking. Terdapat banyak kesamaan secara fungsional antara internet banking dan *mobile banking* kedua bentuk aplikasi teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet. Jenis layanan perbankan ini yang terdapat pada *mobile banking* relatif sama dengan internet banking seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran, pembelian dan layanan lainnya.<sup>7</sup>

Tujuan untuk aplikasi *mobile banking* ini untuk mempermudah masyarakat atau nasabah dalam melakukan akses transaksi tanpa harus ke bank atau ATM seperti mentransfer uang, cek saldo, ataupun pembayaran tagihan-tagihan kecuali penarikan uang tunai. Penting bagi nasabah untuk bisa menggunakan *mobile banking* supaya mendapat kemudahan-kemudahan dalam bertransaksi dan tidak membuang banyak waktu jika ingin melakukan transaksi cukup di rumah tanpa harus ke bank atau ATM.

---

<sup>7</sup>Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Deepublish, CV Budi Utama, 2018), h. 79.

Cara kerja *mobile banking* nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah sudah menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi yang tersedia di ponsel, nasabah tinggal membuka aplikasi tersebut dan cukup dengan memasukkan *user-id* dan *password* untuk *login*, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia. *Mobile banking* ini gampang digunakan di banding dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirim ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking dibanding dengan *mobile banking* cepat dan mudah cukup dengan masukkan *user-id* dan *passwordnya* dan tidak setiap orang bisa mengetahuinya kecuali pemiliknya sendiri. Bank mengeluarkan aplikasi *mobile banking* ini untuk membuat masyarakat atau nasabah mengetahui teknologi ini selain untuk mengetahuinya dan juga untuk mempermudahnya dalam transaksi.

*Mobile banking* ini tersebut dapat membantu nasabah dengan mudah, terpercaya, layanan informasi finansial tercepat dan canggih. Jadi bank membuka layanan ini untuk para nasabah karena di jaman sekarang ini sudah semakin canggih dalam pelayanan ini bank berusaha untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya sebab hal ini dilakukan pihak bank agar salah satunya dengan cara meningkatkan pelayanan secara *online*. Layanan tersebut ditawarkan kepada nasabah karena informasi ini sangat penting bagi nasabah dan juga bank itu sendiri sehingga teknologi informasi yang digunakan perbankan bertujuan untuk mempermudah baik nasabah ataupun pihak bank dalam melakukan pekerjaannya. Layanan perbankan yang dikenal dengan istilah *e-banking* yang memungkinkan nasabah untuk

mendapatkan informasi dan menyelesaikan berbagai urusan perbankan secara cepat, mudah, dan tanpa batas tempat dan waktu.

Dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, *mobile banking* merupakan salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh bank untuk memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui ponsel seluler. Dengan di dukungnya teknologi yang semakin canggih dan teknologi tersebut mampu dimanfaatkan oleh industri perbankan maka aktivitas perbankan kini dapat dilakukan bermodal ponsel seluler yaitu dengan aplikasi *mobile banking*. Aplikasi layanan ini sangat membantu kebutuhan nasabah yang memiliki mobilitas dan kesibukan yang cukup tinggi, disamping itu dengan adanya aplikasi *mobile banking* maka nasabah akan merasa lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka pokok permasalahan adalah bagaimana Penerapan Sistem *Mobile Banking* dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru. Adapun pokok permasalahan sebagai berikut;

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1.2.1 Bagaimana penggunaan sistem *Mobile Banking* pada Bank Sulselbar Cabang Barru?
- 1.2.2 Bagaimana peningkatan layanan nasabah terhadap *Mobile Banking* di Bank Sulselbar Cabang Barru?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1.3.1 Untuk mengetahui penggunaan sistem *Mobile Banking* di Bank Sulselbar Cabang Barru.
- 1.3.2 Untuk mengetahui bagaimana peningkatan layanan nasabah terhadap *Mobile Banking* di Bank Sulselbar Cabang Barru.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

- 1.4.1 Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka kegunaan atau manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai salah satu karya ilmiah, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dalam perkembangan ilmu pengetahuan, menambah wawasan peneliti dan pembaca khususnya mengenai penerapan sistem *mobile banking* dalam peningkatan pelayanan nasabah di Bank Sulselbar Cabang Barru.
- 1.4.2 Semoga dapat menjadi bahan bacaan yang bermanfaat untuk memperluas cakrawala pengetahuan pembaca dan sebagai referensi ilmiah bagi penulis berikutnya.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA PAREPARE

### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Latifah Hanum dkk., *Determinan Efektifitas Sistem E-Banking Di Mata Nasabah: Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi*. Penelitian ini bertujuan menguji determinan efektifitas sistem e-banking dengan menggunakan pendekatan model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kegunaan

yang dipersepsikan, kepercayaan atas sistem dan interaksi layanan mempengaruhi efektifitas sistem e-banking dengan kepuasan pengguna sebagai indikatornya. Hasil penelitian juga membentuk dimensi baru yaitu dimensi interactivity dan access untuk variabel kualitas sistem, dimensi layanan yang diterima dan empati untuk variabel kualitas layanan serta variabel kegunaan yang dipersepsikan membentuk dimensi sistem yang bermanfaat dan kualitas kinerja pengguna. Hal ini menunjukkan nasabah e-banking di kota Malang cenderung memiliki persepsi berbeda terkait efektifitas sistem e-banking.<sup>8</sup>

Asumsi dasar hasil penelitian Latifah Hanum dkk, dipersepsikan pada kepercayaan atas sistem dan interaksi layanan berhasil guna dengan sistem e-banking. Sedangkan kajian utama kami adalah Layanan Teknis yang disajikan oleh pihak Bank Sulselbar dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan Aplikasi Mobile Banking dalam bertransaksi dengan mudah.

Dwitya Pratiwi Wulandari *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan jenis data adalah dengan melakukan penelitian keperustakaan (library research), wawancara (interview) kepada para karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam, dan pembagian kuesioner untuk mengambil sampel kepada beberapa orang nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketertarikan nasabah untuk menggunakan

---

<sup>8</sup>Latif Hanum, "Determinan Efektifitas Sistem E-Banking di Mata Nasabah: Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi". (PABTI universitas negeri malang 2013), h. 35

mobile banking karena kemudahan, kenyamanan, serta keamanan yang diberikan oleh layanan mobile banking.<sup>9</sup>

Dari uraian tadi, dapat dipahami bahwa jenis penelitian Dwitya Pratiwi adalah Kuantitatif sementara jenis penelitian penyusunberkategori Kualitatif. Penulis mengeliminasi pendekatan ke faktor-faktor yang berpengaruh antara Minat Nasabah via Mobile Banking untuk menabung di Bank Syariah Mandiri, dan memfokuskan kepada penerapan aplikasi Mobile Banking terhadap produk Syariah di Bank Sulselbar.

Wina Sri Lestari *Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kcp Raja Medan* 2016. Dalam teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (interview) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan Tanya jawab langsung dengan pihak terkait. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan maka ditemukan berbagai saluran Elektronik Banking pada Bank Muamalat dikenal sebagai e-Muamalat dan hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitasnya pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP SM. Raja Medan yaitu Internet Banking Muamalat, Mobile Banking Muamalat, Virtual Account Muamalat, Cash Management System Muamalat, dan Gerai Muamalat dengan hambatan-hambatan terkait penggunaan fasilitas e-Muamalat yaitu pada kemampuan nasabahnya dalam penggunaan teknologi atau dikarenakan nasabah berada di daerah yang sulit mengakses jaringan.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Dwitya Pratiwi Wulandari, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam". (Skripsi Sarjana; fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sumatera utara 2018), h. 42.

<sup>10</sup>Wina Sri Lestari, "Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kcp Raja Medan". (Skripsi Sarjana; fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sumatera utara medan 2016), h. 48.

Pokok bahasan yang dikemukakan oleh Wina Sri Lestari dalam penelitiannya, bahwa seputar masalah disamping terkait dengan Internet Banking Muamalat, Mobile Banking Muamalat, Virtual Account Muamalat, Cash Management System Muamalat, dan Gerai Muamalat dengan hambatan-hambatan terkait penggunaan fasilitas e-Muamalat yaitu pada kemampuan nasabahnya dalam penggunaan teknologi atau dikarenakan nasabah berada di daerah yang sulit mengakses jaringan. Sementara penyusun hanya berfokus kepada pelayanan dalam penggunaan Aplikasi Mobile Banking.

## 2.2 Tinjauan Teoretis

### 2.2.1 Sistem

Menurut kamus besar bahasa Indonesia sistem berarti perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas perencanaan makanan, pernapasan, dan peredaran darah di tubuh.<sup>11</sup> Menurut Hutahaean sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk melakukan sasaran

<sup>11</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi IV (Cet.I; Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 1320.

tertentu. Menurut Sutabri sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>12</sup> Pendekatan sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih menekankan urutan-urutan operasi di dalam sistem yang bekerja berdasarkan karakteristik yang telah ditetapkan.

Sistem adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas. Dan menurut Sulindawati dan Muhammad Fathoni, sistem merupakan sekumpulan elemen-elemen yang saling berinteraksi serta melaksanakan fungsinya masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>13</sup> Sedangkan menurut George Ritzer sistem adalah teori yang dikhususkan pada masalah-masalah sosial yang berkaitan dengan nilai-nilai, institusi/pranata-pranata sosial yang mengatur dan menyelenggarakan eksistensi kehidupan yang bermasyarakat. Sistem sendiri merupakan suatu kesatuan dari elemen-elemen fungsi yang beragam, saling berhubungan dan membentuk pola yang mapan. Hubungan antara elemen-elemen sosial tersebut adalah hubungan timbal-balik atau hubungan dua arah.

Berdasarkan kedua pengertian sistem di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sistem adalah seperangkat unsur dan elemen yang saling berkaitan satu sama lain dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

---

<sup>12</sup>Kusno Harianto, Heny Pratiwi, Yonatan Suhariyadi. Sistem Monitoring Lulusan Perguruan Tinggi Dalam Memasuki Dunia Kerja Menggunakan Tracer Study (Media Sahabat Cendekia, Surabaya: 2019), h. 3.

<sup>13</sup>Sulindawati dan Muhammad Fathoni, "Pengantar Analisa Perancangan Sistem" Saintikom, Vol. 9 No. 2 Agustus 2010, h. 1

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat yang tertentu, yaitu mempunyai komponen-komponen (*component*), batas sistem (*boundary*), lingkungan luar sistem (*environment*), penghubung (*interface*), tujuan (*goals*).<sup>14</sup>

#### 2.2.1.1 Komponen Sistem (*Components*)

Suatu sistem terdiri dari jumlah komponen yang saling berinteraksi, yang bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat-sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

#### 2.2.1.2 Batas Sistem (*Boundary*)

Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem lainnya atau sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan.

#### 2.2.1.3 Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

Bentuk apapun yang ada diluar lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi oprasi sistem disebut dengan lingkungan luar sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat menguntungkan dapat dapat juga merugikan sistem tersebut.

#### 2.2.1.4 Penghubung Sistem (*Interface*)

Sebagai media yang menghubungkan sistem dengan subsistem yang lain disebut dengan penghubung sistem atau interface. Penghubung ini

---

<sup>14</sup>HM. Jogyanto, *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis* 2003, h. 54

memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lain. Keluaran suatu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem yang lain dengan melewati penghubung.

#### 2.2.1.5 Sasaran dan Tujuan Sistem (*Objective dan Goals*)

Suatu sistem memiliki tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat deterministik. Kalau suatu sistem tidak memiliki sasaran, maka operasi sistem tidak ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.<sup>15</sup>

Sistem adalah sebuah model yang diterapkan dalam suatu lembaga atau unit. Sistem berfungsi untuk memberikan petunjuk dalam menempuh suatu cara dan menentukan sasaran serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### 2.2.2 *Mobile Banking*

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

Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi menyediakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga dari situlah bank-bank yang ada diseluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *mobile banking*. Proses *mobile banking* sendiri muncul tidak hanya

---

<sup>15</sup>Ridho Saputra, *pengembangan sistem rental kamera online*, Jurnal pengembangan teknologi informasi dan ilmu komputer Vol.2 No.6 (juni, 2018), h. 2221-2226.

berhubungan dengan bank saja, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan operator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa *mobile banking* memberikan banyak keuntungan bagi semua kalangan, baik bagi bank, operator seluler maupun bagi para nasabah pengguna *mobile banking*.

Secara konseptual, *mobile banking* terdiri dari tiga inter-relasi, yakni *mobile accounting*, *mobile brokerage*, dan *mobile jasa informasi keuangan*. Jenis-jenis pelayanan termasuk dalam kategori *accounting*, dan *brokerage* yang merupakan transaksi dasar. Jasa non-transaksi dasar merupakan hal yang esensial bagi sebuah instansi adalah mobile jasa informasi keuangan yang memuat jenis-jenis informasi keuangan pihak instansi tersebut.<sup>16</sup>

*Mobile Banking* adalah salah satu bagian dari *e-banking* yang merupakan layanan informasi perbankan *via wireless* paling baru yang ditawarkan pihak bank dengan menggunakan teknologi *smartphone* untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Dengan *mobile banking*, nasabah tidak perlu ke ATM atau pun ke bank untuk melakukan transaksi perbankan seperti mentransfer uang, cek saldo ataupun pembayaran tagihan-tagihan (kecuali penarikan uang tunai). Penting bagi nasabah untuk mendapatkan kemudahan yang ditawarkan pihak bank dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara *online* terlebih bagi mereka yang memiliki tingkat mobilitas yang tinggi.

*Mobile banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu

---

<sup>16</sup>Dara Saputri, "Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang". (Skripsi Sarjana; fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri raden intan lampung 2017), h. 61.

melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun.<sup>17</sup>

Penerapan teknologi sistem informasi seluruh bank, baik bank konvensional maupun bank syariah di dunia berpacu meningkatkan efisiensi dan produktivitas dengan memperbaiki kinerja operasionalnya dan pengelolaan manajemennya dengan penerapan teknologi mutakhir. Beberapa kemajuan teknologi sistem informasi yang saat ini sangat berpengaruh dan memungkinkan tetap bertahan hingga dekade mendatang adalah layanan jasa perbankan berbasis internet (*Internet Banking/Web Banking*) dan layanan jasa perbankan berbasis teknologi telepon seluler (*Mobile Banking*) baik dengan dukungan teknologi *Wireless Application Protocol* (WAP) maupun dengan dukungan *Sort Message Service* (SMS). Penerapan teknologi informasi tersebut mampu meningkatkan jasa layanan perbankan kepada nasabah dan dapat memberikan *Delivering Value* yang lebih tinggi kepada nasabah. Berbagai kemajuan teknologi sistem informasi ini harus terus dipantau arah dan kemungkinan penerapannya dalam layanan perbankan, penerapan teknologi sistem informasi menjadi semakin penting bagi kelangsungan usaha suatu bank, mengingat bank-bank diseluruh dunia saat ini tengah berpacu untuk menerapkan berbagai kemajuan teknologi sistem informasi.<sup>18</sup>

Layanan *mobile banking* memiliki kelebihan dibandingkan internet banking karena relative mudah dalam mendapatkan konektivitas, sedangkan untuk internet banking tidak semua tempat ada jaringan internet. Hal ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sehingga menghemat banyak waktu. Fitur yang

---

<sup>17</sup>Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu , 2011), h. 130

<sup>18</sup>Ahmad Ifham Sholihin, *Ekonomi Syariah*. h. 488.

sederhana membuat *mobile banking* melalui ponsel sangat mudah untuk dimengerti, semua instruksi diberikan secara mudah dan rinci sehingga efektif dari segi biaya. Selain itu fasilitas *mobile banking* mempunyai biaya yang rendah dibandingkan online banking.<sup>19</sup>

Penggunaan *e-banking* dapat mengefektifkan waktu nasabah tanpa mengantri di banking hall atau ATM karena dapat dilakukan dimana dan kapanpun melalui jaringan elektronik, seperti internet, ponsel, dan telepon secara mudah dan praktis.<sup>20</sup>

Layanan *mobile banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Bank menyediakan layanan seperti cek saldo, transfer antar rekening, info kurs dan sebagainya, dalam *mobile banking*, dengan tujuan memberi kemudahan bagi nasabahnya untuk bertransaksi. Penggunaan *mobile banking* bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya (biaya transportasi), karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena *mobile banking* memberi pelayanan selama 24 jam. Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun bahkan ketika kantor bank sudah tutup.<sup>21</sup>

*Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler GSM (*Global System for Mobile Communication*) dengan menggunakan Short Message Service (SMS). Jenis transaksi *mobile banking* yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, dan informasi nilai tukar,

---

<sup>19</sup><https://www.Cermati.com/artikel/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekurangannya>. Diakses tanggal 25 desember 2015.

<sup>20</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Modul Sertifikasi Tingkat I General Banking Syariah), h. 134.

<sup>21</sup>Syamsul Hadi. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, *Jurnal Nominal*, Vol II Nomor I, 2017, h. 58

pembayaran premi asuransi, biaya listrik, ponsel, pembelian pulsa isi ulang, tiket penerbangan, dan kereta api.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan demi keamanan transaksi *mobile banking*:

1. Wajib mengamankan personal identification number (PIN) *mobile banking*.
2. Bebas membuat PIN sendiri dan segera melakukan perubahan PIN jika diketahui oleh orang lain.
3. Bilamana SIM Card GSM anda hilang atau dicuri dipindah tangankan kepada pihak lain, segera beritahukan bank yang terdekat atau segera telepon ke call center bank tersebut.<sup>22</sup>

Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, keuntungan yang diperoleh nasabah selain menghemat waktu. Nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel. Jasa *mobile banking* memiliki produk seperti sms banking, mobile phone dan sebagainya.

### 2.2.2 Peningkatan

Peningkatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara dan perbuatan meningkatkan usaha, kegiatan dan sebagainya.<sup>23</sup> Peningkatan menurut seorang ahli bernama Adi S, yaitu berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum

<sup>22</sup>Ikatan bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan 1*, (PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014), h. 59.

<sup>23</sup>Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama Edisi ke empat), h. 1476

peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.

### 2.2.3 Peningkatan Pelayanan

Peningkatan pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan *customer service* kepada nasabahnya dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan sekaligus memberikan kepuasan kepada nasabah yang dilayani.

Secara teoretis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan nasabah. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti
- b. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas
- d. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran nasabah dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan nasabah.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.<sup>24</sup>

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dalam melayani nasabah *customer service* selalu dituntut untuk memberikan pelayanan prima agar selalu mewujudkan kualitas peningkatan pelayanannya kepada nasabah yang datang ke bank.

### 2.2.5 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia, berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi, kata “pelayanan” adalah :

- a. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan
- b. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa Perihal atau cara melayani<sup>25</sup>

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat terwujud dan dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lainnya atau mesin secara fisik, dan menyediakan

<sup>24</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Public Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 50.

<sup>25</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 647.

kepuasan pelanggan. Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya, nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik.<sup>26</sup>

Pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata dan hasilnya dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>27</sup>

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menetapkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang

---

<sup>26</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi revisi (Cet. III, Kencana 2008). h. 187

<sup>27</sup>Ahmad Guspul, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal PPKM UNSIQ* Vol II Nomor I; 2014. h. 41

dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.<sup>28</sup>

Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komperasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi penilaian produk jasa bank, fleksibilitas respon terhadap perubahan permintaan pasar.<sup>29</sup>

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa perbankan harus berorientasi masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi.

Kualitas merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas yang baik dilihat dari persepsi konsumen bukan dari persepsi perusahaan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Pelayanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka

---

<sup>28</sup><https://pengertian-ahli.id/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html> 12 agustus 2014

<sup>29</sup>Yusran Musthafa Kamal, “*strategi pelayanan customer service dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT. Bank syariah mandiri kantor cabang Rawamangun*” (Jakarta: Jurusan/Program studi : fakultas ilmu dakwah program studi manajemen dakwah, 2016), h. 23-24. (diakses pada 15 November 2017)

kualitas pelayanan dikatakan ideal. Tetapi bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.<sup>30</sup>

Berdasarkan proses operasional bank terbagi dalam dua fungsi utama, yaitu fungsi *Front Office* dan *Back Office*.

*Front Office* fungsi pada bank yang berhubungan langsung dengan layanan nasabah yaitu Customer Service, Teller, dan Marketing. *Front office* bertanggung jawab atas terciptanya tingkat kualitas layanan bank kepada nasabah yang dapat memberi dampak bagi kemajuan bank. Sebagai staf marketing, *front office* juga harus memiliki skill dan sikap yang positif sehingga nasabah tertarik untuk membeli produk dan jasa bank.

*Back Office* fungsi pada bank dibentuk untuk mendukung operasional di *front office*, yaitu memastikan proses yang telah dilakukan oleh *front office* telah sesuai dengan aplikasi nasabah dan telah dijalankan sesuai prosedur yang berlaku di bank. Selain itu, *back office* operations juga berfungsi menindaklanjuti beberapa transaksi atau aktivitas yang telah dilakukan *front office* untuk kepentingan nasabah, misalnya penerusan transaksi kliring, permintaan kartu debit/kredit, penerusan pengaduan nasabah, pembukaan transaksi terkait biaya dan pendapatan, dan sebagainya.

Fungsi *Front Office* dan *Back Office* pada bank dimaksudkan dengan tujuan yaitu *back office* harus dapat menjalankan fungsi kontrol atas transaksi yang telah dilakukan di *front office*. Pada dasarnya, staf *front office* juga harus melakukan kontrol atas transaksi yang dilakukannya, yaitu dengan memeriksa kembali bukti transaksi setelah transaksi dilakukan. Sedangkan tugas dan tanggung jawab *front office* lebih difokuskan pada kegiatan yang terkait layanan langsung pada nasabah,

---

<sup>30</sup>Muhammad Santoso, *Loyalitas Nasabah PD Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*, (Deepublish, CV Budi Utama, 2019), h. 6.

seperti permintaan pembukaan atau penutupan rekening, informasi produk dan jasa bank, layanan transaksi (tunai maupun nontunai), pemasaran produk dan jasa bank lainnya, permintaan rekening koran, dan sebagainya. Dengan lebih fokusnya tugas dan tanggung jawab *front office tersebut*, diharapkan layanan kepada nasabah dapat dilakukan secara prima (*service excellence*) sehingga dapat memuaskan, bahkan melampaui harapan nasabah.<sup>31</sup>

Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komperasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi penilaian produk jasa bank, fleksibilitas respon terhadap perubahan permintaan pasar.<sup>32</sup>

Pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola yalanan terbaik yang di sebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima.<sup>33</sup>

#### 2.2.5.1 Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam

---

<sup>31</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan 1* (PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014), h. 5.

<sup>32</sup>Yusran Musthafa Kamal, “*Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank syariah mandiri kantor cabang Rawamangun*” (Jakarta: Jurusan/Program studi : fakultas ilmu dakwah program studi manajemen dakwah, 2016), h. 23-24. (diakses pada 15 November 2017)

<sup>33</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar pelayanan Prima*, (PT Elex Media Komputindo), h. 25.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk kepada orang lain.<sup>34</sup>

Pribadi muslim seharusnya profesional dan berahlak mulia itu akan menjadikan setiap tindakan adalah pelayanan yang berkualitas sehingga orang yang ada disekitarnya merasakan kedamaiannya, seperti hadist nabi Muhammad SAW berikut ini :

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا عَنْ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْمُسْلِمُ مَنْ سَلِمَ الْمُسْلِمُونَ مِنْ لِسَانِهِ وَيَدِهِ  
وَالْمُهَاجِرُ مَنْ هَجَرَ مَا نَهَى اللَّهُ عَنْهُ

Terjemahnya:

“Diriwayatkan dari Abdullah bin Amr ra. Bahwa Rosullah pernah bersabda,” seseorang muslim adalah orang yang tidak merugikan muslim lainnya dengan lidah maupun kedua tangannya”. (Bukhori: 9)

Berdasarkan hadist diatas telah jelas bahwa kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan memiliki etika yang baik tidak menyakiti maupun berbuat curang kepada orang lain. Barang siapa atau dusta, maka sesungguhnya ia telah keluar dari kelakuan kaum muslimin dan menjauhi dari kelakuan kaum muslimin.

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

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi

<sup>34</sup>Hermawan Kertajaya, *Syariah Marketing*, (Mizan, Bandung, 2006), h. 68.

kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

b. Sikap (*Attitude*)

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

c. Penampilan (*Appearance*)

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

d. Perhatian (*Attention*)

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

e. Tindakan (*Action*)

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

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup>Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Cet. III; Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006), h. 15

Mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan adalah kewajiban perusahaan, salah satu cara ialah mempersiapkan mutu pelayanan yang baik dengan membangun budaya pelayanan yang prima ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelanggan.

Hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan lainnya seperti asuransi, leasing, pegadaian, dan lain-lain) ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai, pengajuan kredit atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekadarnya atau secara rinci. Dalam praktiknya pelanggan atau nasabah yang membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginannya yaitu sebagai berikut.

Pelanggan atau nasabah sangat perlu bantuan seseorang (*customer service*, pramuniaga atau kasir) untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk mulai dari mencari dari produk yang diinginkan, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk sampai pembayaran dikasir.

Pelanggan atau nasabah tidak perlu meminta bantuan petugas jika tidak dalam keadaan darurat, artinya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah mesin seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).<sup>36</sup>

#### 2.2.5.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

---

<sup>36</sup>Hikmatul Wasilah, Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram. (Skripsi; fakultas syariah dan ekonomi islam institut agama islam negeri (IAIN) mataram 2016), h. 13.

Islam merupakan agama yang mengatur segala dimensi kehidupan. Al-Qur'an diturunkan Allah Ta'ala kepada manusia untuk memberikan solusi atas segala permasalahan hidup.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Oleh karena itu, setiap aktifitas hidup terkait dalam aturan syariah. Demikian halnya dalam penyampaian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Perkembangan organisasi jasa syariah telah memberikan dimensi baru dalam pengukuran kualitas jasa.<sup>37</sup>

#### 2.2.5.3 Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ  
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ  
اَللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Terjemahan:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya

<sup>37</sup>Mustaqim, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya”. (Skripsi Sarjana; fakultas ekonomi dan bisnis islam institute agama islam negeri palangka raya 2016), h. 39.

melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.<sup>38</sup>

Layanan pelanggan atau customer service adalah layanan yang diberikan untuk mendukung produk inti perusahaan. Jadi layanan pelanggan adalah layanan yang diberikan kepada konsumen dalam laitannya dengan produk tertentu. Misalnya, layanan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh konsumen, mencari pesanan, mengatasi keluhan, perbaikan (*reparasi*) dan sebagainya. Adapun karakteristik jasa sebagai berikut :

a. Ketidakberwujudan (*Intangibility*)

Pelayanan bersifat tidak berwujud karena tidak dapat dilihat, didengar, dirasakan dan dicium sebelum melakukan transaksi. Ada beberapa cara dan strategi yang bisa diterapkan dalam penjualan jasa. Misalnya bank, maka bank harus bisa membuat: 1) Tempat; yaitu berupa jasa interior dan eksterior bank mampu memberikan kesan yang meyakinkan atau menarik konsumen, misalnya tentang kebersihan, penataan tempat, dan lain-lain. 2) Orang (karyawan); yaitu berupa keramahan, kecepatan, kerapian, dan lain-lain. 3) Peralatan; yaitu berupa kecanggihan peralatan yang digunakan (seperti komputer) dan lain-lain. 4) Harga; yaitu kepentingan yang jelas dan kompetitif.

b. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Sebuah layanan yang tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, baik itu seseorang atau mesin, baik sumbernya ada atau tidak, produk fisik yang sebenarnya tetap ada.

c. Variabilitas (*Variability*)

---

<sup>38</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, h. 67.

Layanan dapat berubah karena layanan ini sangat bergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana disajikan, dalam hal pengendalian kualitas, perusahaan jasa dapat mengambil tiga langkah utama: pertama seleksi dan pelatihan karyawan yang cemerlang; kedua, selalu melakukan proses pelayanan dan organisasi melalui berbagai cara seperti menempatkan kamar dan personil ditempat tertentu, adanya fasilitas telepon untuk konsumen yang menginginkan atau membutuhkan telepon; ketiga, pemantauan tingkat kepuasan pelanggan melalui sistem saran keluhan, survey pasar, sehingga pelayanan yang buruk dapat dihindari.

d. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Ini berarti layanan tidak dapat disimpan untuk dijual atau digunakan kapan saja nanti.<sup>39</sup>

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu :

1. Profesional (*Fathanaah*)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.<sup>40</sup>Sifat profesionalisme digambarkan dalam al-Quran. Allah SWT. Berfirman dalam QS. Al-Isra ayat/17:84

---

<sup>39</sup>Inggang Perwangsa Nuralam, *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*, (Deepublish, CV Budi Utama, 2018), h. 78-79.

<sup>40</sup>Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003), h. 63.

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٦٧﴾

Terjemahan:

“Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya[867] masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalanNya. [867] Termasuk dalam pengertian Keadaan disini ialah tabiat dan pengaruh alam sekitarnya.<sup>41</sup>

## 2. Kesopanan dan keramahan (*Tabligh*)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.<sup>42</sup> Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam al-Quran. Allah SWT. Berfirman dalam QS. Thaha/20:44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Terjemahan:

“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”.<sup>43</sup>

## 3. Jujur (*sidik*)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.<sup>44</sup>

## 4. Amanah

<sup>41</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, h. 437

<sup>42</sup>Hermawan Kartajaya dan M.Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), h. 132

<sup>43</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, h. 480.

<sup>44</sup>Hermawan Kartajaya dan M.Syakir Sula, *Syariah Marketing*, h. 98.

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah SWT, berfirman dalam QS. An-Nissa/4:58

تَحْكُمُوا أَنْ النَّاسِ بَيْنَ حَكْمَتُمْ وَإِذَا أَهْلَهَا إِلَى الْأَمْنَتِ تُؤَدُّوْا أَنْ يَأْمُرَكُمْ اللَّهُ إِنَّ ﴿٥٨﴾  
بَصِيرًا سَمِيعًا كَانَ اللَّهُ إِنَّ بِهِ يَعِظُكُمْ نِعْمًا اللَّهُ إِنَّ بِالْعَدْلِ

Terjemahan:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.<sup>45</sup>

### 2.2.6 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya. Nasabah pada dasarnya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus dapat dipenuhi oleh bank. Sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Berikut ini beberapa pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh *Customer Service* yaitu:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b. Tersedia karyawan yang baik

<sup>45</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, h. 128.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- g. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.<sup>46</sup>

Banyak bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan, nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada nasabah lain. Selain itu, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, bank memiliki kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

### 2.2.7 Konsep Nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa terhubung dengan atau menjadi pelanggan bank.<sup>47</sup>

Definisi nasabah baru dapat direalisasikan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan diatur perihal nasabah yang terdiri dari dua pengertian yaitu:

<sup>46</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 33.

<sup>47</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. h. 189.

- 2.2.7.1 Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2.2.7.2 Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>48</sup>

Perkembangan sosial budaya, khususnya gaya hidup, berpengaruh terhadap perilaku nasabah. Terjadinya mobilitas sosial dari kelas bawah meningkat ke kelas atas berdampak pada kebutuhan yang meningkat pada produk-produk kredit konsumsi dan pelayanan yang lebih baik. Terjadinya pergeseran nilai-nilai budaya, seperti semakin pentingnya nilai waktu, kemudahan dan kecepatan menyebabkan nasabah memilih bank yang mampu memberikan pelayanan yang cepat dan praktis.<sup>49</sup>

Demikian juga halnya dalam praktek perbankan dikenal ada tiga macam nasabah yaitu:

1. Nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank.
2. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan.
3. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank.<sup>50</sup>

Kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (Dalam hal keuangan), dapat juga diartikan sebagai orang yang menjadi tanggungan asuransi, perbandingan

---

<sup>48</sup><http://pengertian.nasabah.blogspot.co.id> pada tanggal 21 september 2016.

<sup>49</sup>Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*, (Prenadamedia Group, 2017), h. 7

<sup>50</sup>Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Intrumen-Instrumen Hukumnya*, (Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003), h. 40.

pertalian.<sup>51</sup>Sedangkan Muhammad Djumhana menyebutkan nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan.<sup>52</sup>

Berikut adalah beberapa cara memahami kebutuhan nasabah:

1. Kenali kebutuhan nasabah melalui keterampilan yang kita miliki sebagai seorang profesional.
2. Selidiki kebutuhan nasabah melalui pertanyaan-pertanyaan.
3. Mendengar dengan saksama penjelasan nasabah.
4. Tingkatkan kemampuan penguasaan pengetahuan produk untuk memberikan alternatif solusi yang optimal kepada nasabah.
5. Jelaskan keuntungan (benefit) dari produk dan tetap menyampaikan kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan nasabah.
6. Tentukan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.<sup>53</sup>

Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah dalam suatu perusahaan dapat menggunakan strategi pemasaran yang baik, untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Unsur pemasaran pada perusahaan jasa yang berpengaruh pada kualitas pelayanan nasabah adalah layanan konsumen. Layanan konsumen ini berupa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk mencapai kepuasan sehingga memberikan respon yang positif.

## 2.2.8 Etika Pelayanan Nasabah

---

<sup>51</sup>Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (PN. Balai Pustaka, 2003). h. 775.

<sup>52</sup>Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003), h. 282.

<sup>53</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kredit Secara Sehat*, (PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014), h. 236.

Pegawai bank dalam memberikan pelayanan harus dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga memerlukan etiket, hingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai.

Secara umum, etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah tau agama nasabah, misalnya muslim, maka ucapkan *Assalamualaikum*.
- b. Setelah mengucapkan salam segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- c. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- d. Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah untuk mengisi formulir untuk mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- e. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.<sup>54</sup>

Uraian diatas telah kita bahas mengenai bagaimana etika tersebut seharusnya dilakukan. Tujuan tak lain adalah tujuannya tak lain adalah agar pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu atau kepada calon nasabah menjadi lebih optimal, sehingga tujuan bank secara keseluruhan dapat tercapai.

Secara umum, larangan dalam etiket pelayanan adalah sebagai berikut:

---

<sup>54</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*(Jakarta: kencana, 2008), h. 176.

- a. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani nasabah.
- b. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum atau merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
- c. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.
- d. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas atau sedih didepan nasabah atau tamu.
- e. Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyangga nasabah secara kasar atau tidak sopan.
- f. Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.
- g. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.<sup>55</sup>

Etika yaitu cara berhubungan dengan manusia yang satu dengan yang lainnya, terutama terutama dalam dunia perbankan etika tersebut sangatlah diperlukan untuk diketahui dan dijalankan. Setiap karyawan bank wajib memahami etika yang ada diperbankan. Tanpa etika dengan benar, maka kemungkinan besar bank tersebut akan kehilangan nasabahnya karena pada perbankan tersebut tidak memiliki nilai etika dengan benar.

### 2.2.9 Pengertian Bank

Kata bank berasal dari kata *banque* dalam bahasa *prancis*, dan dari *banco* dalam bahasa italia yang berarti peti atau lemari menyiratkan fungsi sebagai tempat

<sup>55</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: kencana, 2008), h. 177.

menyimpan benda-benda berharga seperti peti emas, peti berlian, peti uang dan sebagainya.

Bank menurut undang-undang perbankan nomor 10 tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>56</sup>

Bank dalam praktiknya di Indonesia dibagi dalam beberapa jenis. Salah satunya jika ditinjau dari segi fungsinya dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu bank sentral, bank umum, dan bank pengkreditan rakyat.

Bank sentral merupakan bank pusat. Bank ini mengatur berbagai kegiatan yang berkaitan dengan dunia perbankan dunia keuangan disuatu Negara. Karena itu, disetiap negara hanya ada satu bank sentral yang dibantu oleh cabang-cabangnya. di Indonesia fungsi bank sentral dipegang oleh Bank Indonesia (BI).

Selanjutnya, bank umum merupakan bank yang bertugas melayani seluruh jasa-jasa perbankan dan melayani segenap lapisan masyarakat, baik masyarakat perorangan maupun lembaga-lembaga lainnya. Bank umum juga dikenal dengan nama bank komersial dan dikelompokkan kedalam dua jenis, yaitu bank umum devisa dan bank umum nondevisa. Bank umum yang berstatus devisa memiliki produk yang lebih luas dari pada bank yang berstatus nondevisa. Bank devisa antara lain dapat melaksanakan jasa yang berhubungan dengan seluruh mata uang asing atau jasa bank keluar negeri, sedangkan bank nondevisa tidak.

Kemudian, Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) merupakan bank yang khusus melayani masyarakat kecil di kecamatan dan pedesaan. Bank pengkreditan rakyat

---

<sup>56</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), h.30.

berasal dari bank desa, bank pasar, lumbung desa, bank pegawai, dan bank lainnya yang kemudian dilebur menjadi bank Pengkreditan Rakyat.<sup>57</sup>

Menumbuhkan minat calon nasabah agar menabung di bank terkait, beberapa bank pun menerapkan balas jasa kepada nasabah. Balas jasa tersebut berupa pemberian bunga, bagi hasil, pelayanan dan lain sebagainya. Maka semakin tinggi balas jasa yang di berikan oleh pihak bank. Maka semakin besar pula peluang nasabah untuk menyimpan dana di bank tersebut.

### 2.3 Tinjauan Konseptual

Agar penelitian ini memperoleh titik temu dan tidak menimbulkan tafsiran yang salah dalam mengkaji tentang *Penerapan Sistem Mobile Manking dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah pada Bank Sulselbar Cabang Barru*. Maka perlu dijelaskan sebagai berikut:

- 2.3.1. Bank adalah sebuah lembaga keuangan yang memfasilitasi *customer* dari kalangan perorangan maupun perusahaan dalam hal penerimaan simpanan, penyaluran dana pembiayaan dan penyaluran jasa-jasa lainnya, baik itu berupa pelayanan fisik maupun non-fisik.<sup>58</sup>
- 2.3.2. Sistem biasa berupa abstrak atau fisis, sistem yang abstrak adalah susunan yang teratur dari gagasan-gagasan atau konsepsi yang saling bergantung. Sedangkan yang bersifat fisis adalah serangkaian unsur yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan.<sup>59</sup>

<sup>57</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: kencana, 2008), h. 26.

<sup>58</sup>Zainal Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Jakarta: Pustaka Alfabet, 2005), h. 3

<sup>59</sup>Dayat Suryana, *Sistem Teknologi Informasi Jilid 3: Sistem Informasi Penggajian Karyawan*. h. 21.

2.3.3 *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler GSM (*Global System for Mobile Communication*) dengan menggunakan Short Message Service (SMS). Dan yang perlu diperhatikan demi keamanan transaksi mobile banking yaitu wajib mengamankan personal identification number (PIN) mobile banking.<sup>60</sup> *Mobile banking* merupakan fasilitas dimana nasabah melakukan berbagai transaksi dari cek saldo, transfer, membayar tagihan atau pembelian sesuatu melalui sarana smartphonenya di Bank Sulselbar Kabupaen Barru.<sup>61</sup>

2.3.4 Pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>62</sup>

2.3.5 Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank, sehingga nasabah merupakan orang yang biasa terhubung dengan atau menjadi pelanggan bank.<sup>63</sup>

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut diatas, maka yang dimaksudkan penulis dalam judul “*Penerapan Sistem Mobile Banking dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru*” adalah menyelidiki dengan sebenarnya tentang peningkatan pelayanan untuk menggunakan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabahnya khususnya pada Bank Sulselbar cabang Barru.

<sup>60</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Sukses Bisnis Bank*, (PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014), h. 148.

<sup>61</sup>Ikatan bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 177.

<sup>62</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi pelayanan public Teori, kebijakan dan implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 5.

<sup>63</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dsar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. h. 189

## 2.4 Bagan Kerangka Pikir

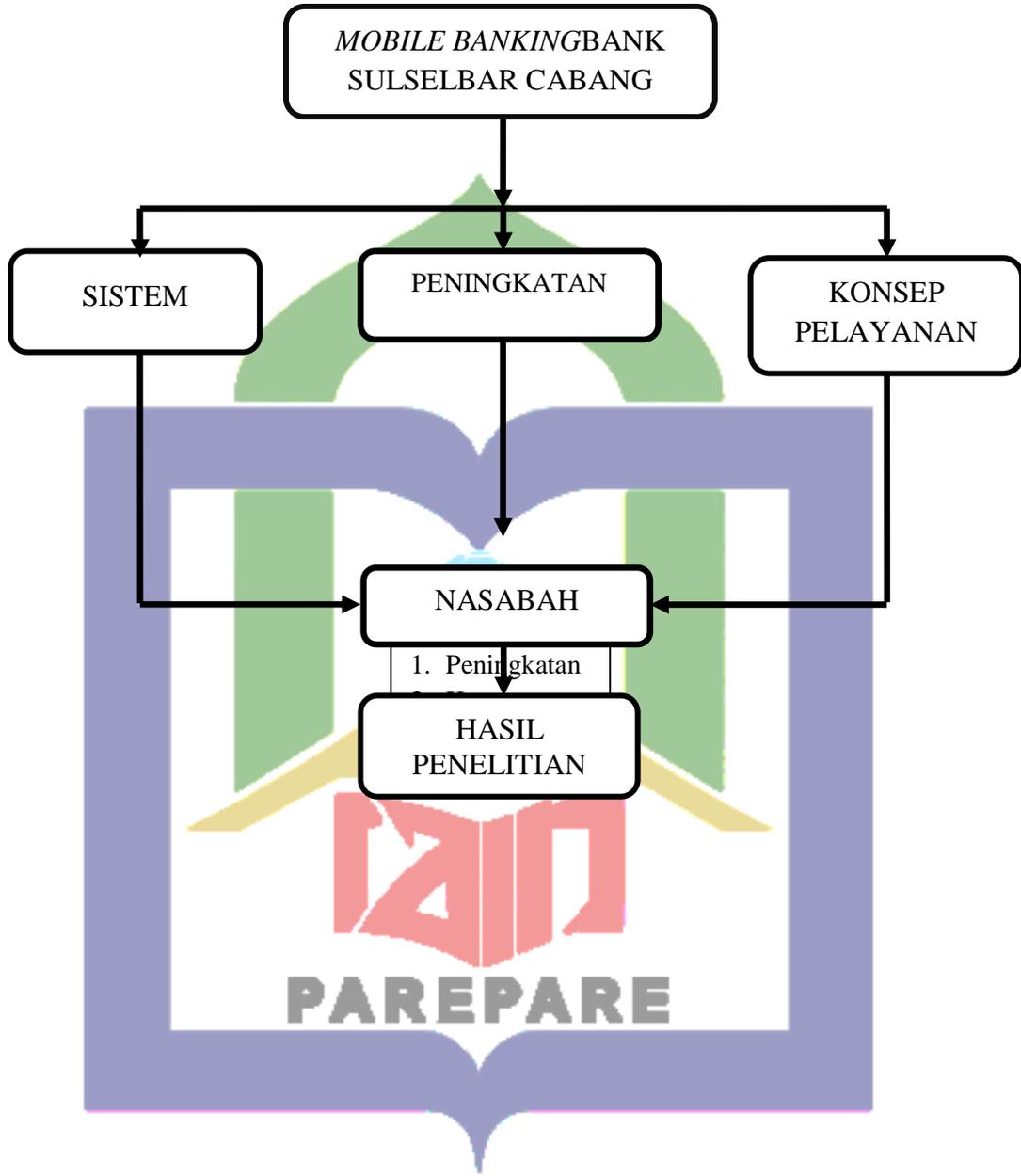
Kerangka pikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka pikir disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Kerangka berpikir merupakan argumentasi kita dalam merumuskan hipotesis, dengan memakai pengetahuan ilmiah sebagai premis-premis dasarnya. Argumentasi itu harus analitis, sistematis, dan menggunakan teori yang relevan.<sup>64</sup>



---

<sup>64</sup>Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Cet I: Jakarta, PT Bumi Aksara, 2008), h. 38.

**Bagan Kerangka Pikir**



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian kualitatif yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Terdapat perbedaan mendasar antara peran landasan teori dalam penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif. Dalam penelitian kuantitatif, penelitian berangkat dari teori menuju data, dan berakhir pada penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan; sedangkan dalam penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas, dan berakhir dengan suatu “teori”.<sup>65</sup>

Selain itu, dapat menentukan frekuensi penyebaran suatu gejala yang ada hubungannya antara gejala yang satu dengan gejala yang lainnya. Penelitian ini lebih ditekankan kepada penelitian lapangan dengan mengadakan di Barru. Disamping sebagai karya ilmiah tidak terlepas mengadakan penelitian kepustakaan dengan cara melalui buku yang relevan dengan masalah yang diangkat.<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup>Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Cek I, Jakarta: Rineka Cipta, 2008)

<sup>66</sup>Sifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian* (Cetakan II, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000)

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bank Sulselbar Cabang Barru yang beralamat di Jl. Sultan Hasanuddin Nomor 01 kota Barru. Adapun waktu dalam penelitian ini, akan dilakukan selama 45 (empat puluh lima) hari. Dalam melakukan penelitian ini secara penuh dibagian peningkatan pelayanan nasabah.

### 3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksud untuk memberi batasan hal-hal yang akan diteliti oleh peneliti, dan juga berguna untuk memberikan arahan kepada peneliti untuk memilih data yang sesuai dengan penelitian untuk menjawab rumusan masalah. Maka fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara peningkatan pelayanan dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan mobile banking pada Bank Sulselbar Cabang Barru.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data yang Digunakan

Sumber data adalah keterangan yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian tersebut.<sup>67</sup> Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### 3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan yang bersumber baik melalui wawancara kepada pimpinan dan karyawan. Tentang penerapan sistem mobile banking dalam peningkatan pelayanan nasabah.

#### 3.4.2 Data Sekunder

---

<sup>67</sup>Joko Subagyo, *Metode Penelitian* (Dalam Teori Praktek) (Jakarta: Rineka Cipta, 2006 ), h. 87

Data sekunder adalah data yang bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, artikel, dan kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari pengumpulan data melalui dokumentasi atau buku-buku ilmiah, dokumen-dokumen resmi.<sup>68</sup>

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif yaitu dengan menghimpun data menggunakan metode sebagai berikut:

#### 3.5.1 Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.<sup>69</sup> Dimana dalam observasi menghimpun data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang sedang dijadikan sasaran pengamatan.

#### 3.5.2 Wawancara

Wawancara yaitu suatu teknik yang dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan objek yang ingin diteliti, dimana dalam wawancara ini melibatkan beberapa pihak yang ada dalam Bank Sulselbar tersebut, seperti pimpinan dan karyawan. Jenis wawancara yang akan dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara

---

<sup>68</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV (Cet II, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998), h. 114.

<sup>69</sup>Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Cet. 1; Jakarta: Rajawali Perss, 2010), h. 134.

sistematis, atau pada wawancara ini hanya pada pokok permasalahan yang ditanyakan. Dimana dalam wawancara ini merupakan kontak langsung atau tatap muka yang dilakukan oleh pencari informasi.

### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori, pendapat, dalil atau hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.<sup>70</sup>

## 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mensistematiskan apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami, supaya peneliti bisa menyajikan apa yang didapatkan dari informan. Pekerjaan analisis data dalam hal ini mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengategorikan data yang terkumpul baik dari catatan, lapangan, foto, atau dokumen berupa laporan.

Analisis data nantinya akan menarik kesimpulan yang bersifat khusus atau berangkat dari kebenaran yang bersifat umum mengenai suatu fenomena dan merealisasikan kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data yang berisikan dengan fenomena yang bersangkutan. Pengelolaan data dalam penelitian lapangan berlangsung sejak proses pengumpulan data yang dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi data.<sup>71</sup>

### 3.6.1 Reduksi Data

---

<sup>70</sup>Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori Aplikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 191.

<sup>71</sup>Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Cet VI, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 86.

Dari data-data yang diperoleh dalam peneliti hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Data-data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencari data-data tersebut jika sewaktu-waktu diperlukan.

### 3.6.2 Penyajian Data

Proses penyajian data dari keadaan sesuai dengan data yang telah direduksi menjadi informasi yang tersusun. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif dan bagan. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja penelitian sebelumnya.

### 3.6.3 Kesimpulan atau Verifikasi Data

Dari data yang didapat oleh peneliti mencoba mengambil kesimpulan. Pada awalnya kesimpulan itu kabur, akan tetapi lama-kelamaan semakin jelas karena data yang diperoleh semakin banyak dan mendukung. Verifikasi dapat dilakukan dengan singkat yaitu dengan cara mengumpulkan data baru.<sup>72</sup>

---

<sup>72</sup>Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Cet II, Malang: UIN Maliki Press, 2010), h. 353.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Penguasaan Sistem *Mobile Banking* pada Bank Sulselbar Cabang Barru

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa perbankan, bank menawarkan begitu banyak layanan dan kemudahan bagi para nasabahnya. Salah satunya yaitu menawarkan layanan *mobile banking* yang membantu para nasabah untuk bertansaksi. Strategi yang digunakan oleh Bank Sulselbar Cabang Barru untuk memasarkan layanan *mobile banking* dengan cara menawarkan secara langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada saudari Hj. Hasnawati selaku nasabah yang menggunakan sistem *mobile banking* di bank Sulselbar Cabang Barru mengenai pendapatnya dalam menggunakan *mobile banking* :

“Menurut saya dalam menggunakan *mobile banking* sangat memudahkan saya dalam bertransaksi tanpa membuang-wang waktu untuk datang ke bank melakukan transaksi karena saya bisa bertransaksi dimana saja dengan menggunakan *mobile banking*. Serta memudahkan saya mengecek saldo yang masuk di rekening saya dan penggunaannya cukup praktis”<sup>73</sup>.

Pemanfaatan ponsel yang makin canggih ternyata memberikan kemudahan dalam pelayanan perbankan. Nasabah tidak perlu lagi ngantri discounter bank untuk membayar tagihan ataupun mentransfer. Cukup dengan menggunakan *mobile banking* nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang cepat.

---

<sup>73</sup>Ibu Hj. Hasnawati, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 21 Oktober 2019.

*Mobile banking* menjadi sangat terkenal karena kemudahan yang diberikan kepada nasabah. Nasabah dapat mengakses informasi debit/kredit, melakukan pembayaran rekening, mengecek jumlah tabungan, histori transaksi dan lain sebagainya. Nasabah juga bisa mendapatkan konektivitas *mobile*, meskipun tidak secara langsung datang ke bank. Layanan ini sangat mudah juga untuk dipahami karena tampilannya yang sangat mudah, nasabah hanya perlu mengikuti instruksi untuk melakukan transaksi. Sesuai namanya ini benar-benar *mobile* dan bisa digunakan dimana saja dan kapan saja, sepanjang terhubung dengan jaringan operator. Jadi, nasabah tidak perlu lagi ke ATM untuk melakukan transaksi.

Dalam menggunakan *mobile banking* benar-benar sudah merasakan kemudahannya, wawancara yang dilakukan kepada Bapak Dirga Ahyuni K. yang menyatakan bahwa :

“*Mobile banking* mudah digunakan dan layanannya dapat dijangkau dari mana saja serta cepat dalam bertransaksi ataupun untuk pembayaran-pembayaran tagihan lainnya serta fitur-fiturnya juga sudah terbagi-bagi jadi kita tinggal pilih yang mana ingin digunakan serta aman dalam menggunakan *mobile banking*”.<sup>74</sup>

*Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking.

---

<sup>74</sup>Bapak Dirga Ahyuni K, wawancara Pemi Layanan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 21 Oktober 2019.

Keuntungan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sangat mempermudahnya dalam bertransaksi, nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan cukup dengan modal ponsel pribadi dan jaringan internet saja tanpa harus mengunjungi cabang bank dan mengakses 24 jam setiap harinya untuk mengecek saldo atau melihat mutasi rekening. Fitur layanan yang ada di *mobile banking* sangat mudah di gunakan dan sudah jelas serta memiliki sistem keamanan yang berlapis dan menggunakan token PIN. Dalam wawancara yang dilakukan kepada saudari Dewi Indriana yang mengatakan bahwa :

“Sejak sistem *mobile banking* ada di bank Sulselbar cabang Barru saya langsung menggunakannya dan sejak itu saya puas karena benar-benar memudahkan saya apabila ingin bertransaksi, sebab *mobile banking* ini sangat cocok dengan pekerjaan saya sebagai penjual barang-barang melalui online”.<sup>75</sup>

*Mobile banking* diperuntukan bagi nasabah yang menggunakan smartphone dan ada akses internet. Layanan ini lebih canggih karena menggunakan *mobile banking* yang interfacenya sangat user friendly. Jadi pada aplikasi itu akan tampil menu fitur perbankan yang bisa dipilih nasabah, misalnya transfer, info rekening, pembayaran tagihan, kecuali tarik tunai.

“Saya selaku pengguna *mobile banking* mengaku bahwa *mobile banking* merupakan layanan yang dibutuhkan oleh para nasabah karena saya merasa bahwa layanan ini memberikan kemudahan dan sangat menghemat waktu apalagi di saat pekerjaan saya sangat padat dan saya harus melakukan transaksi transfer saya tidak perlu lagi bersusah-susah untuk pergi ke bank atau ke ATM”.<sup>76</sup>

Berhubung kemiripan layanannya dengan internet banking, manfaat dan keuntungan yang dapat diperoleh oleh nasabah hampir sama. Dengan *mobile banking*,

---

<sup>75</sup>Dewi Indriana, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 22 Oktober 2019.

<sup>76</sup>Ibu Sitti Fatima, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 23 Oktober 2019.

nasabah dapat menikmati kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan secara bebas tanpa batas ruang dan waktu. Layanan yang luas dan cakupan yang global juga membuat *mobile banking* lebih ekonomis dibandingkan transaksi secara konvensional (kunjungi bank langsung). Namun perbedaan dari penggunaan *mobile banking* terletak pada kemudahan mengaksesnya. Konektivitas internet banking mungkin sedikit lebih susah karena harus tergantung pada wifi, sedangkan *mobile banking* lebih mudah mendapatkan konektivitas karena layanan internet yang sudah tersedia dari kartu SIM. *Mobile banking* juga memiliki sistem perlindungan untuk menjaga keamanan transaksi nasabah. Untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah maka SMS akan dikirimkan oleh bank untuk konfirmasi aktivitas perubahan pada rekening nasabah, baik setoran atau transfer dana.

“*Mobile banking* sangatlah mempermudah saya dan memberikan keleluasaan dalam kegiatan transaksi keuangan semisalnya untuk mengecek informasi saldo tabungan, pembayaran tagihan (listrik, air, dan sebagainya)”<sup>77</sup>.

Walaupun sepintas *mobile banking* kelihatan serupa dengan phone banking/SMS banking. Namun sebenarnya *mobile banking* memiliki fitur yang lebih luas dari pada SMS banking. Fitur layanan *mobile banking* tidak jauh berbeda dengan internet banking, karena *mobile banking* sebenarnya bagian dari internet banking yang melalui smartphone.

Sesuai dengan pengertiannya bahwa *mobile banking* bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan lain sebagainya, karena pihak bank selalu ingin memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya maka pihak bank menawarkan aplikasi *mobile banking* ini sebab tanpa harus keluar rumah nasabah

---

<sup>77</sup>Ibu Kamaria, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 22 Oktober 2019.

juga bisa transfer ke sesama rekening cukup menggunakan ponselnya yang sudah terdaftar *mobile banking*. Peneliti telah melakukan wawancara kepada salah satu nasabah yang ada di bank sulselbar cabang barru, yaitu saudari Sitti Fatima bahwa :

“Yang mendasari saya lebih memilih bertansaksi menggunakan *mobile banking* dibanding dengan bertansaksi melalui ATM karena dalam menggunakan *mobile banking* saya merasa hemat waktu dan hemat biaya cukup buka ponsel lalu memilih fitur apa saja yang ingin dibuka seperti mengecek saldo. Sebab jika hanya menggunakan ATM saja lalu hanya ini mengecek saldo itu sangat membuang waktu dan tenaga hanya untuk ke ATM”.<sup>78</sup>

Jual beli merupakan satu jenis kegiatan yang sering dilakukan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari yang dilakukan atas dasar suka sama suka, sebagaimana dalam sabda Rasulullah saw. di bawah ini :

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

Terjemahnya :

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

*Mobile banking* memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pengecekan saldo tabungan, membayar tagihan maupun melakukan transfer dana ke rekening yang lain. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antri ke kantor cabang perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai transaksi itu. Dengan itu *mobile banking* segalanya bisa dilakukan dan dengan sangat mudah. *Mobile banking* diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas

<sup>78</sup>Ibu Sitti Fatima, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 23 Oktober 2019.

perbankan mereka secara lebih leluasa, di mana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

Dengan adanya *mobile banking*, bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *mobile banking*, baik berupa SIM toolkit (Menu Layanan Data) maupun SMS plain (SMS Manual) yang biasa dikenal dengan SMS banking. SMS banking merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening, dan sebagainya.

Dalam *mobile banking* ini haruslah mempertahankan keamanannya agar nasabah yang sudah sangat mengandalkan aplikasi tersebut tetap percaya kepada bank atas produk yang ditawarkannya. Dalam wawancara yang dilakukan kepada ibu Nurhidaya yang mengatakan bahwa :

“Selama ini saya tidak pernah mengalami masalah pada saat bertransaksi dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* karena aplikasi ini sangat mudah untuk digunakan dan pilihan-pilihan menu fitur-fiturnya sudah jelas jadi kita hanya tinggal memilih apa yang ingin kita gunakan”.<sup>79</sup>

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media *mobile banking*. Transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.

---

<sup>79</sup>Ibu Nurhidaya, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 23 Oktober 2019.

Fitur-fitur yang ada dalam aplikasi *mobile banking* ini dapat membuat nasabah cepat mengerti dan memahami langkah-langkah untuk bertransaksi. Dalam wawancara yang dilakukan kepada Ibu Marhani yang menyatakan bahwa :

“Jika saya ingin melakukan transaksi tinggal membuka ponsel kemudian memilih menu fitur-fitur yang ada dalam aplikasi *mobile banking* tersebut sangat mudah sekali untuk menggunakannya karena fitur-fitur yang terdapat di *mobile banking* ini sudah terbagi-bagi seperti informasi: informasi rekening, histori transaksi, dan mutasi rekening. Transaksi: transfer pembelian, pembayara”<sup>80</sup>.

Fitur yang sederhana membuat *mobile banking* melalui ponsel sangat mudah untuk dimengerti. Semua instruksi diberikan secara mudah dan rinci sehingga efektif dari segi biaya. Selain itu fasilitas *mobile banking* mempunyai biaya yang rendah dibandingkan online banking. Dari sisi keamanan *mobile banking* bisa mengurangi resiko penipuan karena nasabah akan mendapatkan SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan uang, atau transfer antar rekening.

“Selain memberikan kemudahan, kenyamanan serta keamanan, saya menggunakan *mobile banking* juga dapat menghemat waktu saya. Karena saya tidak perlu repot-repot menghabiskan waktu saya untuk ke kantor Bank Sulselbar Cabang Barru atau ke ATM dan mengantri untuk melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dan lainnya”<sup>81</sup>.

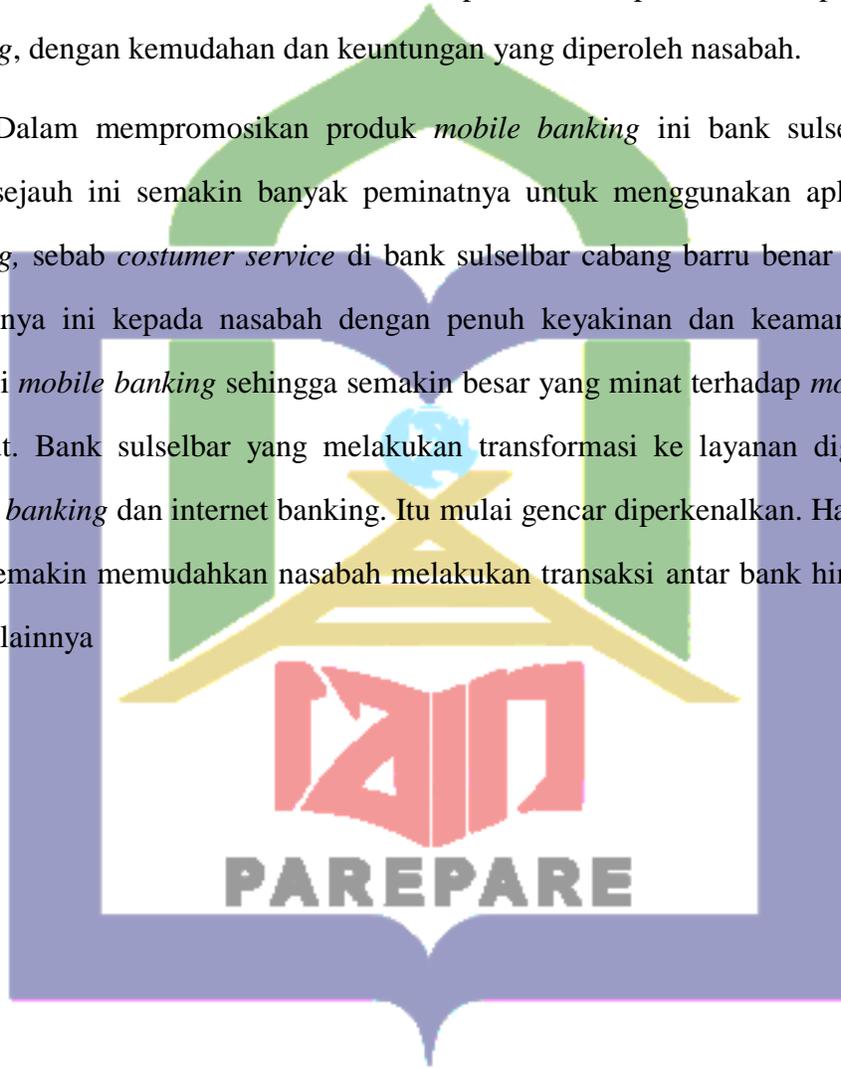
Jika hanya ingin melakukan transaksi-transaksi berupa cek saldo, pembayaran tagihan tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan dapat dilakukan dimanapun hanya dengan menggunakan telepon selulernya sehingga nasabah bisa menggunakan waktunya dengan efisien untuk melakukan kegiatannya yang lain.

<sup>80</sup>Ibu Marhani, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 23 Oktober 2019.

<sup>81</sup>Suhari, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 22 Oktober 2019.

Akan tetapi mungkin masih ada nasabah yang belum mengetahui dan paham dalam penggunaan transaksi *mobile banking*, sehubungan dengan itu dalam hal pembuatan buku tabungan baru maka betul-betul peran dari *costumer service* sangat dibutuhkan, dalam hal memasarkan dan memperkenalkan produk dari aplikasi *mobile banking*, dengan kemudahan dan keuntungan yang diperoleh nasabah.

Dalam mempromosikan produk *mobile banking* ini bank sulselbar cabang baru sejauh ini semakin banyak peminatnya untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*, sebab *costumer service* di bank sulselbar cabang baru benar menawarkan produknya ini kepada nasabah dengan penuh keyakinan dan keamanan terhadap aplikasi *mobile banking* sehingga semakin besar yang minat terhadap *mobile banking* tersebut. Bank sulselbar yang melakukan transformasi ke layanan digital melalui *mobile banking* dan internet banking. Itu mulai gencar diperkenalkan. Harapannya ini akan semakin memudahkan nasabah melakukan transaksi antar bank hingga layanan produk lainnya



#### 4.2 Peningkatan Layanan Nasabah terhadap Sistem *Mobile Banking* Bank Sulselbar Cabang Barru

Untuk meningkatkan pelayanan nasabah, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap lembaga yaitu memberikan sebuah pelayanan berkualitas, sebab dengan adanya pelayanan yang berkualitas maka akan memberikan kepuasan terhadap nasabah. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Sulselbar Cabang Barru, maka perlu dilakukan analisis mengenai layanan *mobile banking* seperti kecepatan, keamanan, dan kepercayaan.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada saudari Hj. Hasnawati selaku nasabah yang menggunakan *mobile banking* di bank Sulselbar cabang barru mengenai pendapatnya *mobile banking*.

“Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh *customer service* mengenai *mobile banking* sangat jelas cara penyampaiannya untuk menggunakan *mobile banking*. Karena dengan adanya layanan *mobile banking* sangat membantu sekali ketika melakukan transaksi bagi orang-orang sibuk atau tidak memiliki waktu luang”.<sup>82</sup>

*Customer service* memegang peran yang sangat penting memberikan pelayanan dan dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal itu tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga image bank agar citra bank dapat terus meningkat dimata nasabah.

Ketika kita berinteraksi dengan orang lain kita harus berbicara dengan pelan, tidak perlu keras-keras, dan tidak terburu-buru. Maka dalam menawarkan suatu produk kepada nasabah harus jelas dan bisa meyakinkan nasabah untuk menggunakan

---

<sup>82</sup>Ibu Hj. Hasnawati, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 21 Oktober 2019.

produk tersebut. Hal ini agar nasabah mengerti dan memahami apa yang menjadi maksud dan tujuan kita berkomunikasi. *Customer service* selalu menawarkan *mobile banking* kepada nasabah dengan beberapa kemudahan yang terdapat didalamnya.

“Karena dengan adanya layanan *mobile banking* saya sangat nyaman sebab fitur yang terdapat didalam *mobile banking* sudah jelas serta aman dan informasi yang didapatkan ketika melakukan transaksi bersifat privasi”<sup>83</sup>.

Tugas *customer service* adalah melayani keperluan nasabah yang datang ke bank. Tentunya gaya bahasa yang digunakan *customer service* sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena setiap nasabah bermacam-macam pola fikir dan pengetahuannya. *Customer service* sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin, dan *customer service* sebagai seseorang yang wajib membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu dan membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan. Tentunya untuk mencapai semua itu maka seorang *customer service* harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah. Berikut penjelasan *customer service* Bank Sulselbar Cabang Barru yang menyatakan bahwa :

“Ketika saya melayani nasabah saya harus selalu siap mendengar keluhannya dan memberikan solusi, setelah itu saya selalu menawarkan produk seperti *mobile banking* tersebut”<sup>84</sup>.

---

<sup>83</sup>Ibu Sitti Fatima, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 23 Oktober 2019.

<sup>84</sup>Fauziah Lewa, Customer Service, 21 Oktober 2019.

Keterampilan yang harus dimiliki oleh *customer service* dalam berkomunikasi adalah keterampilan mendengarkan dan bertanya. Dalam berkomunikasi dengan nasabah *customer service* harus mampu memahami dengan baik tentang apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Segala macam informasi yang berkaitan dengan seluk-beluk dan produk bank yang harus dikuasai oleh *customer service* sebab *customer service* dituntut untuk memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah secara efisien, tepat dan benar.

“Menurut saya penyampaian informasi yang selama ini sering menjadi masalah pada bank-bank tetapi menurut saya di Bank Sulselbar Cabang Barru dilakukan dengan cepat dan tepat serta penyampaian informasinya sangat mudah dipahami”.<sup>85</sup>

Dalam penyampaian informasi terkadang juga mengalami kendala, seperti kadang ada nasabah masih awam dengan dunia perbankan, itu menjadi salah satu tugas penting yang dilakukan oleh seorang *customer service* dengan pelan, sabar, telaten dan teliti kepada nasabah agar transaksi yang dilakukan secara cepat dan tepat serta semua kegiatan menjadi mudah dan lancar.

Pelayanan adalah salah satu faktor utama selain produk, dalam mendukung keberhasilan sebuah bank. Pelayanan yang baik akan berdampak kepada bank juga, sebagai nasabah tentu akan senang jika dilayani dengan baik. Namun, tidak jarang juga *customer service* sering menemukan adanya nasabah yang keras kepala dan tidak bisa diatur. Hal ini merupakan kendala yang sering dihadapi oleh seorang *customer service*. Berikut penjelasan *customer service* Bank Sulselbar Cabang Barru yang mengatakan bahwa :

---

<sup>85</sup>Ibu Nurhidaya, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 23 Oktober 2019.

“Ketika saya berhadapan dengan nasabah yang keras kepala saya hanya tersenyum kemudian mendengarkan keluhannya, lalu kemudian saya bertanya apa maksudnya setelah saya mengetahui masalahnya maka diberikanlah solusi”.<sup>86</sup>

Biasanya nasabah yang keras kepala sering ditemukan ketika sedang banyak nasabah yang datang ke bank. Bahkan ada juga nasabah yang biasa mengatakan bahwa *customer service* tersebut memilih-milih nasabah mana yang ingin dia panggil namanya untuk dilayani terlebih dahulu. Menurut pemaparan *customer service* Bank Sulselbar Cabang Barru dalam wawancara bahwa dia pernah mengalami hal yang serupa. Dan ketika terjadi hal tersebut maka *customer service* tersebut hanya menyikapi dengan tersenyum, kemudian berkata dengan lembut dan sopan.

Hadits tentang pentingnya tersenyum. Senyum menjadi sambutan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tak jarang senyum menjadikan interaksi lebih akrab. Rasulullah SAW mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadits yang diriwayatkan sahabat Abu Dzar al-Ghifari yang artinya :

“Tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah”.

*Customer service* dalam menangani nasabah atau calon nasabah harus menguasai pengetahuan mengenai produk-produk yang ada di bank secara keseluruhan. Oleh karena itu *customer service* mempunyai tugas yang tidak sama dengan unit-unit lain yang hanya memahami dibidangnya.

“Saya memilih di Bank Sulselbar Cabang Barru karena dari pelayanannya bagus dan saya merasa aman dan nyaman melakukan transaksi di bank ini dan produk yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan saya”.<sup>87</sup>

<sup>86</sup>Fauziah Lewa, Customer Service, 21 Oktober 2019.

<sup>87</sup>Suhari, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 22 Oktober 2019.

Peran *customer service* pada Bank Sulselbar Cabang Barru dimana *customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia. Setiap karyawan *customer service* harus melayani nasabah dengan sikap yang ramah, agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktivitas yang berhubungan dengan perbankan, seperti pembukaan rekening baru, konsultasi mengenai produk, keluhan yang dirasakan nasabah dan lain-lain. Serta mengwali komunikasi yang hangat dengan nasabah.

Keinginan nasabah untuk menggunakan produk-produk dalam suatu bank juga sangat berpengaruh terhadap cara *customer service* menjelaskan produk-produk tersebut. Apabila *customer service* mampu memberikan pemahaman-pemahaman yang baik kepada nasabah yang terkait dengan produk yang ada dalam bank tersebut maka *customer service* telah menjalankan tugasnya dengan baik. Karena mampu memberikan pemahaman kepada nasabah sehingga nasabah loyal menggunakan jasa perbankan khususnya bank Sulselbar Cabang Barru. Peneliti sudah melakukan wawancara dengan saudari Fauziah Lewa selaku *customer service* bank Sulselbar Cabang Barru sebagai berikut :

“Cara saya menjelaskan produk-produk kepada nasabah dengan cara marketing tools yaitu dengan menggunakan brosur dan aplikasi agar lebih mudah memberikan pemahaman kepada nasabah”.<sup>88</sup>

Marketing tools adalah teknik dan bahan yang digunakan untuk mempromosikan dan menjual barang dan jasa. Sebagian besar para pebisnis menjual

---

<sup>88</sup>Fauziah Lewa, Customer Service, 21 Oktober 2019

barang mereka menggunakan marketing tools. Mempromosikan produk maupun jasa yang dijalankan akan sangat efektif jika menggunakan marketing tools. Dengan marketing tools dapat membantu customer service dalam mempromosikan dan menjual produk/jasa.

*Customer service* di Bank Sulselbar Cabang Barru dalam memperkenalkan atau mempromosikan produknya dengan menggunakan marketing tools yakni dengan brosur dan biasa juga dengan aplikasi disertai dengan penjelasannya yang rinci. Dengan menggunakan brosur dan aplikasi nasabah akan lebih mudah memahami apa yang disampaikan oleh *customer service*.

Pelayanan yang cepat dan bagus akan menjadikan nasabah semakin loyal dalam sebuah lembaga keuangan yang membuatnya nyaman dalam bertransaksi. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah sudah bagus dan karyawannya melayani dengan ramah, sopan dan penuh tanggung jawab serta memberikan informasi sesuai yang diinginkan oleh nasabah. Semua itu merupakan gambaran pelayanan yang baik oleh *customer service* Bank Sulselbar Cabang Barru. Menurut Ibu Marhani dalam wawancara mengenai kepuasannya dengan pelayanan *customer service* dan tetap loyal menjadi nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru mengatakan bahwa :

“Iya. Saya puas sekali dengan pelayanannya. Tempatnya nyaman, tenang dan para pegawainya ramah dan bersahabat dengan nasabah. Jarang-jarang pegawai bank seperti itu, jadi saya tetap ingin memanfaatkan jasa Bank Sulselbar Cabang Barru”.<sup>89</sup>

---

<sup>89</sup>Marhani, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 23 Oktober 2019.

Informasi yang disampaikan oleh nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru adalah menunjukkan sangat puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* Bank Sulselbar Cabang Barru, kepuasan diperoleh dapat tercipta karena adanya fasilitas tempat yang nyaman, tenang dan para pegawai yang ramah serta bersahabat dengan para nasabah. Dengan kepuasan yang nasabah peroleh, maka tidak ada alasan untuk tidak terus menggunakan jasa perbankan Bank Sulselbar Cabang Barru.

Menarik minat nasabah *customer service* juga harus mempunyai cara atau trik saat menjelaskan agar nasabah tertarik untuk bertransaksi menggunakan produk-produk yang ditawarkan oleh *customer service*. Melalui wawancara oleh saudara Fauziah Lewa selaku *customer service* Bank Sulselbar Cabang Barru mengatakan bahwa :

“Saat menjelaskan kepada nasabah saya menggunakan bahasa yang singkat dengan bahasa saya sendiri agar nasabah mudah memahami dan selalu memberikan informasi secara akurat dan benar”.<sup>90</sup>

Melalui pemaparan yang disampaikan oleh *customer service* peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam menjelaskan kepada nasabah harus menggunakan bahasa sendiri. Apabila menyampaikan sesuatu kepada nasabah maka terlebih dahulu *customer service* harus mengerti tentang apa yang disampaikan. Karena syarat untuk memberi pemahaman kepada orang lain maka kita juga harus faham atas apa yang kita sampaikan.

---

<sup>90</sup>Fauziah Lewa, Customer Service, 21 Oktober 2019.

Sebaiknya bank Sulselbar Cabang Barru ini tidak seharusnya saja memperhatikan kualitas produk yang dijalankan namun lembaga keuangan ini harus pula memperhatikan dan mempertahankan kepuasan seorang nasabah melalui jasa layanan yang diberikan. Sehingga pihak bank Sulselbar Cabang Barru harus mengelola dengan baik dan profesional agar nasabah selalu mendapatkan kesan yang positif. Selain itu pihak bank harus mampu menunjukkan hasil kinerja yang memuaskan terutama dalam pelayanan yang diberikan. Dan dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah yang telah peneliti wawancarai di Bank Sulselbar ini mendapat penilaian positif dari segi pelayanannya yang membuat nasabah puas dan senang dalam bertansaksi.

Ketika nasabah sudah mulai menggunakan produk/jasa dari bank dan kemudian terjadi kendala pada nasabah. Disinilah pentingnya seorang *customer service* bagi perusahaan, *customer service* akan menangani dengan baik serta memberikan solusi bagi kendala yang dihadapi oleh nasabah terkait masalah layanan. Dari tangan *customer service* perusahaan dapat memberikan kesan yang positif kepada pelanggan. Melalui tangan *customer service* pula perusahaan dapat mengetahui apa yang menjadi harapan pelanggan dengan pendekatan komunikasi antar pribadi.

“Kendala yang biasa kami hadapi saat melayani nasabah itu dari infra struktur seperti kaya jaringan biasa kalau tiba-tiba tidak bagus jaringan tentu terhambat pelayanan tetapi kami berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pengertian kepada nasabah”.<sup>91</sup>

Dalam melayani nasabah peran *customer service* sangat penting harus selalu siap menghadapi nasabahnya, dan kendala yang biasa terjadi di Bank Sulselbar Cabang Barru ini akibat koneksi jaringan yang tidak stabil dan sering menghambat

---

<sup>91</sup>Fauziah Lewa, Customer Service, 21 Oktober 2019.

pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, *customer service* untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar nasabah tidak merasa kecewa terhadap pelayanan di bank Sulselbar Cabang Barru.

Salah satu cara bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang optimal karena dengan pelayanan yang optimal memberikan dampak yang positif bagi jumlah nasabah yang didapatkan. Bank memperoleh nasabah dalam jumlah banyak apabila bank tersebut dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah tersebut. Selain itu bank yang mampu bersaing dengan bank lainnya adalah bank dapat menyediakan produk atau jasa serta kualitas pelayanan.

Sejatinya nasabah yang merasa benar-benar puas atas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* akan mampu mempertahankan nasabah yang lama untuk tetap membeli produk yang ditawarkan. Dan nasabah yang lama dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah yang baru untuk mencobanya.

Melayani nasabah dalam memberikan informasi mengenai produk-produk, jasa bank dan persyaratan-persyaratan yang terkandung dari setiap jenis produk-produk bank, serta menawarkannya produk tersebut kepada nasabah.

“*Customer service* menawarkan saya menggunakan mobile banking dengan tujuan untuk mempermudah saya dalam transaksi perbankan. Karena menggunakan layanan *mobile banking* terpercaya, penggunaannya juga tidak teralalu sulit dan sangat membantu saya dalam melakukan transaksi atau hanya sekedar mengecek saldo”.<sup>92</sup>

---

<sup>92</sup>Dewi Indriana, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 21 Oktober 2019.

Pelayanan yang baik akan mendapatkan nilai yang baik pula dimata nasabah dan semua itu dapat menciptakan kepuasan dalam diri nasabah yang bertransaksi dan rata-rata sudah menjadi nasabah bank Sulselbar Cabang Barru. Kepuasan seorang nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pada dasarnya tergantung dari bagaimana mereka dilayani, dan pelayanannya seperti apa, karena pelayanan harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan professional. Pelayanan yang bagus akan memberikan dampak yang positif bagi nasabah, sehingga apabila ada kebutuhan yang diinginkan maka mereka akan ke Bank Sulselbar Cabang Barru.

*Customer service* selalu dituntut untuk menggunakan bahasa yang jelas dalam berkomunikasi kepada nasabah karena tanpa komunikasi yang jelas maka akan susah untuk memahami maksud dari penjelasan yang diberikan oleh *customer service* tersebut. Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Nurhidaya selaku nasabah bank Sulselbar Cabang Barru mengenai kejelasan bahasa yang digunakan oleh *customer service* menjelaskan bahwa :

“Iya, dia menggunakan bahasa Indonesia dengan jelas dan kadang-kadang memakai bahasa yang bisa cepat dimengerti sehingga terasa lebih akrab”.<sup>93</sup>

Pemaparan yang disampaikan oleh Ibu Nurhidaya mengatakan bahwa *customer service* bank Sulselbar Cabang Barru dalam memberikan pelayanan sudah menggunakan bahasa yang jelas. Dan salah satu strategi komunikasi *customer service* bank Sulselbar Cabang Barru dalam memberikan pelayanan terkadang menggunakan bahasa yang bisa cepat dimengerti sehingga terasa lebih akrab dan nasabah juga akan merasa sudah dikenal.

---

<sup>93</sup>Ibu Nurhidaya, wawancara dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Barru pada tanggal 22 Oktober 2019.

Strategi yang dilakukan oleh bank Sulselbar Cabang Barru yaitu melakukan tindakan yang terus-menerus seperti melakukan *briefing* atau pengarahan. *Briefing* dapat meningkatkan kembali semua prioritas yang sifatnya segera dan harus diberikan setiap hari kepada karyawan khususnya customer service dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar terus-menerus meningkat.



## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti sajikan pada hasil sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

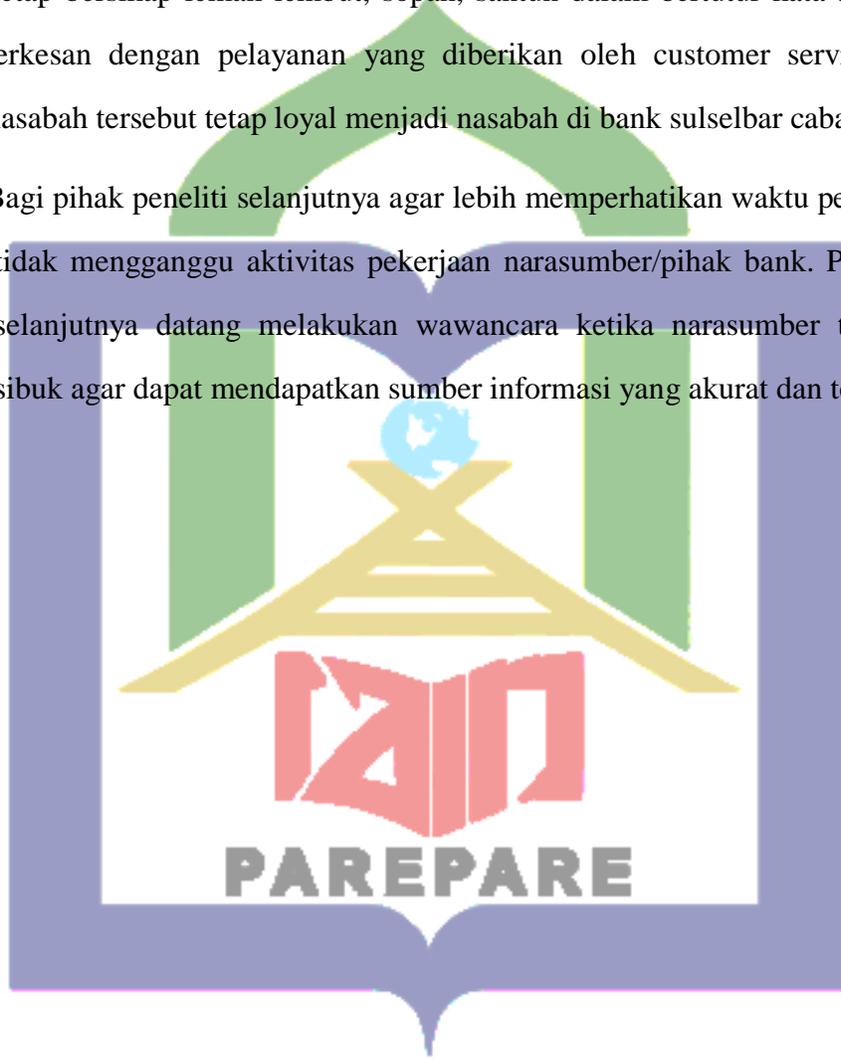
1. Penggunaan sistem *mobile banking* di bank sulselbar cabang barru dimata nasabah sudah sangat baik atau memuaskan karena nasabah merasa puas atas penggunaan *mobile banking* yang telah ditawarkan oleh customer service dengan tujuan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi serta *mobile banking* tersebut sangat mudah untuk digunakan.
2. Peningkatan pelayanan nasabah terhadap sistem *mobile banking* di bank sulselbar cabang barru dalam meningkatkan pelayanannya kepada nasabah sudah berkualitas dan sudah mencapai pada tingkat harapan nasabah yang maksimal dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberika oleh bank sulselbar cabang barru.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian peningkatan pelayanan nasabah terhadap sistem *mobile banking* di bank Sulselbar cabang Barru, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Menyampaikan informasi yang jelas, akurat dan terpercaya terkait layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh pihak bank disertai dengan layanan *mobile banking* yang cepat, aman, akurat dan terpercaya kepada nasabahnya.

2. Pertahankan terus unsur-unsur strategi komunikasi yang diterapkan oleh customer service yang meliputi keramahan, komunikatif dan kerapihan dalam berpakaian.
3. Tetap bersikap lemah lembut, sopan, santun dalam bertutur kata agar nasabah terkesan dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service sehingga nasabah tersebut tetap loyal menjadi nasabah di bank sulselbar cabang baru.
4. Bagi pihak peneliti selanjutnya agar lebih memperhatikan waktu penelitian agar tidak mengganggu aktivitas pekerjaan narasumber/pihak bank. Pihak peneliti selanjutnya datang melakukan wawancara ketika narasumber tidak sedang sibuk agar dapat mendapatkan sumber informasi yang akurat dan tepat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Al-Karim.
- Azwar, Sifuddin. 2000. *Metodologi Penelitian*. Cetakan II, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, edisi revisi IV. Cet. II; Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*.
- Arifin, Zainal. 2005. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alfabet.
- Basrowi dan Suwandi 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cet I, Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi IV: Cet. I; Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dinas Pendidikan Nasional. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. PN. Balai Pustaka.
- Djumhana, Muhammad. 2003. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung; Citra Aditya Bakti.
- Guspul, Ahmad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah*. Vol II.
- Fahmi, Irham. 2014. *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hariato, Kusno, Heny Pratiwi, Yonatan Suhariyadi. 2019. *Sistem Monitoring Lulusan Perguruan Tinggi dalam Memasuki Dunia Kerja Menggunakan Tracer Study*.
- Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Inpress.
- HM. Jogiyanto. 2003. *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*.
- Hasibuan, Melayu. 2008. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ikatan, Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Modul Sertifikasi Tingkat I General Banking Syariah.
- Ikatan, Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Modul Sertifikasi Tingkat I General Banking Syariah.
- Ikatan, Bankir Indonesia. 2014. *Mengenal Operasional Perbankan 1*. PT Gramedia Pustaka Utama.

- Ikatan, Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kredit Secara Sehat*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ikatan, Bankir Indonesia. 2014. *Strategi Sukses Bisnis Bank*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ikatan, Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Irsyad, Lubis. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Medan: USU Press.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kasiram, Moh. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Cet II Malang; UIN Maliki Press.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Cet.III, Kencana.
- Kertajaya, Hermawan. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung; Mizan.
- Komarudin. 1994. *Kamus Perbankan*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kertajaya, Hermawan. 2006. *Syariah Marketing*. Mizan Bandung.
- Kartaya, Hermawan dan M. Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan.
- Nuralam, Inggang Perwangsa. 2018. *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*. Deepublish CV Budi Utama.
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Republik Indonesia, UU RI No. 13 Tahun 1962 Pasal 21.
- Republik Indonesia, UU RI No. 8 Tahun 1997 Pasal 1
- Ramayulis. 2001. *Metodologi Pengajaran Agama Islam*. Jakarta: Kalam Mulis.
- Suyatno, Thomas. 2007. *Kelembagaan Perbankan*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sholihin, Ahmad Ifham. *Ekonomi Syariah*.
- Sulindawati, dan Muhammad Fathoni. 2010. *Pengantar Analisa Perancangan Sistem* Vol 9 No. 2.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategi Bank di Era Global*. Prenadamedia Group.
- Subagyo, Joko. 2006. *Metode Penelitian*. Dalam Teori Praktek. Jakarta; Rineka Cipta.
- Siregar, Syofian. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Di lengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Cet. 1; Jakarta: Rajawali Press.
- Saputra, Ridho. 2018. *Pengembangan system rental kamera online*. Jurnal pengembangan teknologi informasi dan ilmu computer. Vol. 2 No. 6.
- Suryana, Dayat. *Sistem Teknologi Informasi* Jilid 3.

- Santoso, Muhammad. 2019. *Loyalitas Nasabah PD Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*. Deepublish: CV Budi Utama.
- Shofie, Yusuf. 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung; Citra Aditya Bakti.
- Syamsul Hadi. 2017. *Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking*. Vol II Nomor I.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Public Teori. Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, Husain dan Purnomo Setiady Akbar. 2006. *Metodologi Penelitian Social*. Cet. VI; Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Usman, Husain dan Purnomo Setiady Akbar. 2008. *Metodologi Penelitian Social*. Cet. I; Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Yusmad, Muammar Arafat. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik*. Deepublish; CV BUDI UTAMA.
- Zuriah, Nurul. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori Aplikasi*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Zhanta Al Bayan 2015, *Muda Berkarya (PT Elex Media Komputindo) Kamus Umum Bahasa Indonesia*

### **Skripsi**

- Latif Hanum. 2013. “*Determinan Efektifitas Sistem E-Banking di Mata Nasabah: Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi*”. (PABTI universitas negeri malang”.
- Dwitya Pratiwi Wulandari. 2018. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*”. (skripsi sarjana; fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sumatera utara).
- Hikmatul Wasilah. 2016. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram*. (skripsi; fakultas syariah dan ekonomi islam institut agama islam negeri (IAIN) mataram).
- Ahmad Guspul. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal PPKM UNSIQ Vol II Nomor I.
- Mustaqim. 2016. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya*. (Skripsi; fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama islam negeri palangka raya).
- Wina Sri Lestari. 2016. “*Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT Bank Muamalat, TBK KCP SM> RAJA MEDAN*”. (Skripsi Sarjana; fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sumatera utara medan).

Dara Saputri. 2017. “Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang”. (Skripsi Sarjana; fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri raden intan lampung”.

Yusran Musthafa Kamal. 2016. “*strategi pelayanan customer service dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT. Bank syariah mandiri kantor cabang Rawamangun*” (Jakarta: Jurusan/Program studi : fakultas ilmu dakwah program studi manajemen dakwah”.

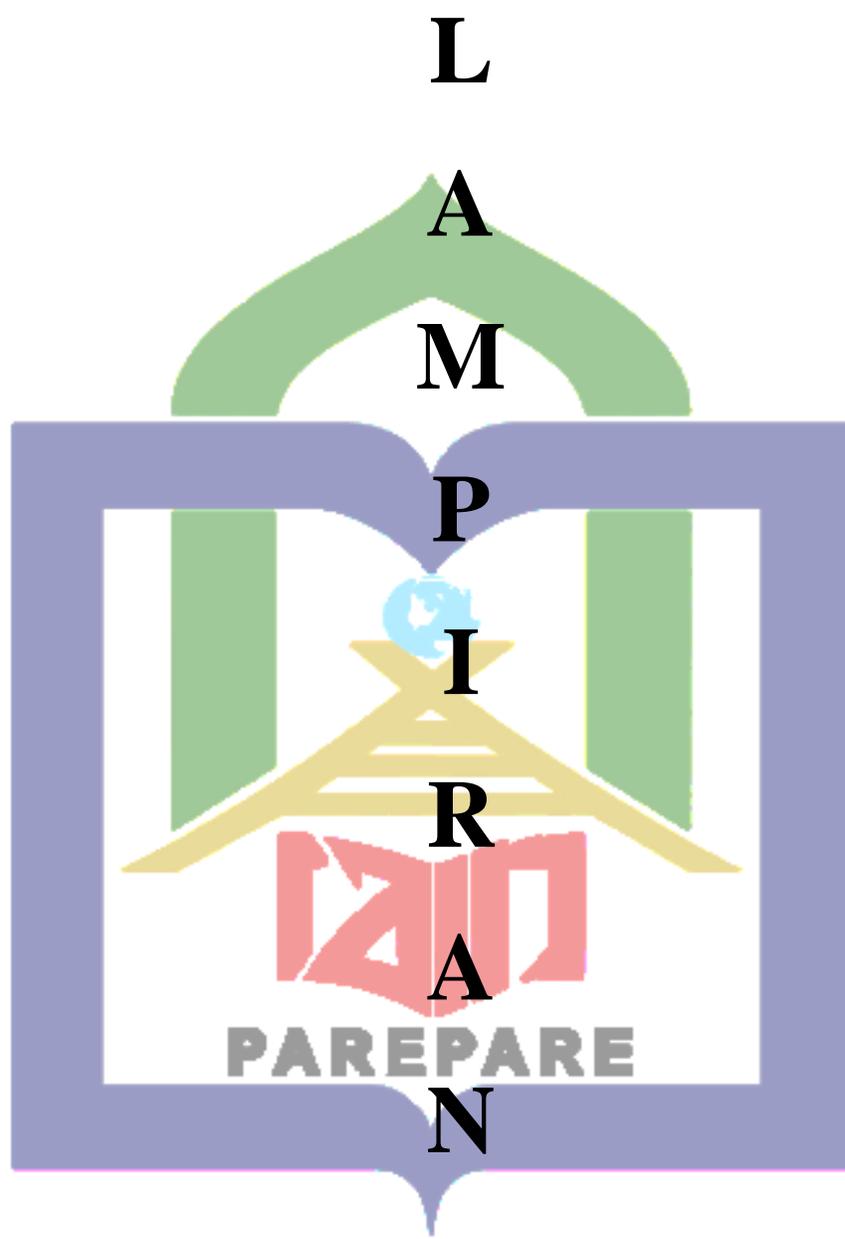
**Internet**

[http:// pengertian ahli.id/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu pelayanan. Html](http://pengertian.ahli.id/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html) 12 agustus 2014

[http:// pengertian nasabah. Blogspot.co.id](http://pengertian.nasabah.blogspot.co.id) pada tanggal 21 september 2016

[https://www.Cermati.com/artikel/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekerangannya](https://www.cermati.com/artikel/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekerangannya). Diakses tanggal 25 desember 2015.







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

Nomor : B- .../n.39.8/PP.00.9/10/2019  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI BARRU  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)  
di  
KAB. BARRU

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : EKA SULFIANA  
Tempat/Tgl. Lahir : LAGOCI, 19 Pebruari 1997  
NIM : 15.2300.173  
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Semester : IX (Sembilan)  
Alamat : LAGOCI, DESA TIMUSU, KECAMATAN LILIRIAJA, KABUPATEN SOPPENG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KAB. BARRU dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**PENERAPAN SISTEM MOBILE BANKING DALAM PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH BANK SULSELBAR  
CABANG BARRU**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Oktober sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

10 Oktober 2019

Dekan,



Muhammad Kamal Zubair



**PEMERINTAHAN KABUPATEN BARRU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA**  
**KERJA KABUPATEN BARRU**

Jl. Sultan Hasanuddin No. 42 Telepon (0427) 21062, Fax (0427) 21410 Kode Pos 90711

Barru, 15 Oktober 2019

Nomor : 387/18/BR/X/2019/DPNMTSPTK  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin/Rekomendasi Penelitian

Kepada  
 Yth. Pimpinan Bank SulSeBar Cabang Barru  
 di-  
 Tempat

Berdasarkan Surat dari Kementerian Agama Republik Indonesia Institut Agama Islam Negeri Parepare Fak. Syariah dan Ilmu hukum Islam Nomor : B. 1519/In.39.8/PP.00.9/10/2019 tanggal 10 Oktober 2019 perihal tersebut di atas, maka Mahasiswa (i) / Peneliti / Dosen / Pegawai di bawah ini :

**Nama** : EKA SULFIANA  
**Nomor Pokok** : 15.2300.173  
**Program Study** : Perbankan Syariah  
**Pekerjaan** : Mahasiswa (SI)  
**Alamat** : Lagoci Desa Timusu Kec. Liliraja Kab. Soppeng

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Saudara yang berlangsung mulai tanggal **21 Oktober 2019 s/d 21 Nopember 2019**, dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

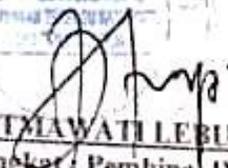
**"PENERAPAN SISTEM MOBILE BANKING DALAM PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH BANK SULSELBAR CABANG BARRU"**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Kepala SKPD (Unit Kerja) / Camat, apabila kegiatan dilaksanakan di SKPD (Unit Kerja) / Kecamatan setempat,
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan (satu) eksampelar copy hasil penelitian kepada Bupati Barru Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru;
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Untuk terlaksananya tugas penelitian tersebut dengan baik dan lancar, diminta kepada Saudara(i) untuk memberikan bantuan fasilitas seperlunya.  
 Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

a.n. Kepala Dinas,  
 Kabid. Penyelenggaraan Pelayanan  
 Perizinan,



**FATMAWATI LEBU, SE**  
 Pangkat : Pembina, IV/a  
 NIP. 19720910 199803 2 008

**TEMBUSAN** : disampaikan Kepada Yth.

1. Bupati Barru (Sebagai Laporan);
2. Kepala Bappeda;
3. Dekan Fak. Syariah dan Ilmu Hukum Islam IAIN Parepare;
4. Mahasiswa Yang Bersangkutan;
5. Peninggal

Nomor : SR/477/B/BR/X/ 2019  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Barru, 21 Oktober 2019

Kepada Yth,  
Pemerintah Kabupaten Barru  
Up.Dinas Penanaman  
Modal,Pelayanan Terpadu Satu  
pintu dan Tenaga Kerja  
di -

Barru

Menunjuk surat Saudara Nomor:  
387/18/BR/X/2019/DPMPTSPTK Perihal : Izin/ Rekomendasi  
Penelitian, dengan Judul Penelitian " *PENERAPAN SISTEM MOBILE  
BANKING DALAM PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH BANK  
SULSELBAR CABANG BARRU*", pada tanggal, 21 Oktober 2019 s/d 21  
Nopember 2019, pada prinsipnya telah disetujui dengan ketentuan  
sebagai berikut :

1. Sebelum melaksanakan Penelitian terlebih dahulu melaporkan diri kepada Pemimpin PT.Bank Sulselbar Cabang Barru
2. Harus mentaati peraturan Bank yang berlaku
3. Dalam pengambilan data, tidak diperkenankan mengambil data yang menurut sifatnya rahasia
4. Setelah selesai mengadakan Penelitian, maka diharuskan menyerahkan laporan tentang hasil yang diperolehnya untuk diteruskan ke Grup SDM PT.Bank Sulselbar
5. Apabila point-point tersebut tidak dapat dipenuhi, maka pihak Bank tidak akan memberikan surat keterangan atau semacamnya.

Demikian disampaikan untuk diketahui.

**PT. BANK SULSELBAR  
CABANG BARRU**  
  
CABANG BARRU  
  
Mh.Syarif Farid Farida Riani  
Pih. Pemimpin

Tembusan :

- Pemimpin GSM PT.Bank Sulselbar
- Pemimpin Grup Audit Intern PT. Bank Sulselbar
- Dekan Fak.Syariah dan Ilmu Hukum Islam IAIN Pare-Pare.
- Mahasiswi Yang Bersangkutan
- Arsip



**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**  
SR/ 461 /B/BR/XI/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini Pemimpin PT. Bank SulSelBar Cabang Barru, memberikan Keterangan kepada :

Nama : Eka Sulfiana  
Nim : 15.2300.173  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Perguruan Tinggi : IAIN Parepare

Bahwa yang bersangkutan tersebut diatas benar telah mengadakan/melaksanakan penelitian di Bank Sulselbar Cabang Barru dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 06 Nopember 2019

~~PT. BANK SULSELBAR~~  
~~KANTOR CABANG BARRU~~

  
**Bank Sulselbar**  
CABANG BARRU

Syahrir Fajaruddin

Pemimpin Cabang

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dika Ahyuni K.

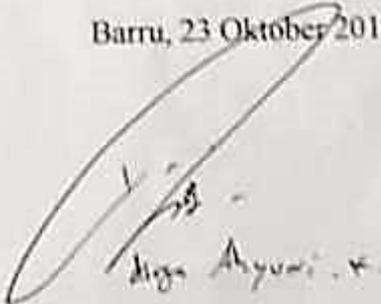
Alamat : Jl. Jend. M. Yusuf no. 61 Parepare.

Jabatan : Pensi layanan

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Eka Sulfiana yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi.

Demikian surat, keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Baru, 23 Oktober 2019



Dika Ahyuni K.

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : *SITI FATIMA*

Alamat : *Barru Jl. Pasar Setral*

Jabatan : *Nasabah*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara Eka Sulfiana yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi.

Demikian surat, keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 21 Oktober 2019



*Siti.fatima*

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marhani

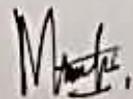
Alamat : Tanete / Balla

Jabatan : Nisabah

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Eka Sulfiana yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi.

Demikian surat, keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 21 Oktober 2019



Marhani

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hj. Hasnawati

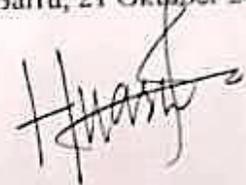
Alamat : Jln. H. Lanakka

Jabatan : Narabiah

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Eka Sulfiana yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi.

Demikian surat, keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barau, 21 Oktober 2019



Hj. Hasnawati

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nurhidaya

Alamat : Jl Pramuka

Jabatan : Narabali

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Eka Sulfiana yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi.

Demikian surat, keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Baru, 21 Oktober 2019



Nurhidaya

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suhari

Alamat : Mangempang

Jabatan : Nasabah

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Eka Sulfiana yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi.

Demikian surat, keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Baru, 22 Oktober 2019



Suhari

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kamaria

Alamat : Tompo

Jabatan : Nasabah

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Eka Sulfiana yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi.

Demikian surat, keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Baru, 22 Oktober 2019



Kamaria.

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Indriana

Alamat : Balusu

Jabatan : Nasabah

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Eka Sulfiana yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi.

Demikian surat, keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Baru, 22 Oktober 2019



Dewi Indriana

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fauziah Lova

Alamat : Makassar

Jabatan : Customer Service

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Eka Sulfiana yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi.

Demikian surat, keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Baru, 23 Oktober 2019



(Fauziah Lova)

## PEDOMAN WAWANCARA

### 1. Penggunaan Sistem *Mobile Banking* pada Bank Sulselbar Cabang Barru

- a. Bagaimana tanggapan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
- b. Apakah benar merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
- c. Apakah dalam menggunakan *mobile banking* pernah mengalami masalah pada saat bertransaksi ?
- d. Apakah yang mendasari lebih memilih bertransaksi menggunakan *mobile banking* dibanding transaksi melalui ATM ?
- e. Apakah merasa puas dengan fitur-fitur yang terdapat di aplikasi *mobile banking* ?

### 2. Peningkatan Pelayanan Nasabah terhadap Sistem *Mobile Banking* Bank Sulselbar Cabang Barru

- a. Bagaimana cara meningkatkan pelayanan kepada nasabah ?
- b. Bagaimana cara *customer service* menjelaskan produk-produk kepada nasabah?
- c. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *customer service* bank Sulselbar cabang barru ?
- d. Apakah *customer service* menggunakan alat peraga saat menjelaskan untuk menarik minat nasabah ?
- e. Apakah *customer service* menggunakan bahasa yang jelas saat berkomunikasi dengan nasabah ?

## TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Fauziah Lewa

Jabatan : *Customer Service*

Instansi : Bank Sulselbar Cabang Barru

1. Bagaimana cara meningkatkan pelayanan kepada nasabah ?
2. Bagaimana cara menjelaskan produk-produk kepada nasabah ?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah ?
4. Apakah *customer service* menggunakan alat peraga untuk menarik minat nasabah ?
5. Apakah *customer service* menggunakan bahasa yang jelas saat berkomunikasi dengan nasabah ?

### Jawaban :

1. Strategi yang saya gunakan dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan standard layanan yang telah ditetapkan oleh bank Sulselbar yaitu dengan memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati yang terus menerus kepada nasabah serta memberikan senyum, sapa, sopan, santun dan mengawali komunikasi dengan memberikan salam hangat kepada nasabah dan selalu memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.
2. Saya menjelaskan produk-produk kepada nasabah dengan cara marketing tools, yaitu biasanya dengan menggunakan brosur dan biasa juga dengan aplikasi agar lebih mudah memberikan pemahaman kepada nasabah.

3. Cara saya melakukan komunikasi dengan nasabah, berbicara dengan lembut dengan intonasi tapi tegas, sopan, santun. Kemudian berbicara dengan bahasa yang mudah dipahami dengan nada suara yang pelan agar nasabah mudah memahami apa yang saya sampaikan.
4. Dalam menawarkan/mempromosikan produk kepada nasabah saya menggunakan bahasa saya sendiri yang bisa membuat nasabah cepat mengerti dan kadang menggunakan brosur karena tidak semua nasabah bisa cepat memahami jika hanya menjelaskannya sesuai dengan langkah-langkah yang ada.
5. Saat menjelaskan kepada nasabah saya menggunakan bahasa yang singkat dengan gaya bahasa saya sendiri agar nasabah juga mudah memahami dan selalu memberikan informasi yang akurat dan benar.

Nama : Hj. Hasnawati  
Jabatan : Nasabah  
Instansi : Bank Sulselbar Cabang Barru

1. Bagaimana tanggapan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
2. Apakah benar merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
3. Apakah dalam menggunakan sistem *mobile banking* pernah mengalami masalah pada saat bertransaksi ?
4. Apakah yang mendasari lebih memilih bertransaksi menggunakan *mobile banking* dibanding transaksi melalui ATM ?
5. Apakah merasa puas dengan fitur-fitur yang terdapat sistem *mobile banking*?

**Jawaban :**

1. Dalam menggunakan sistem *mobile banking* saya merasa nyaman karena biar dimana saja saya bisa bertransaksi
2. Iya. Karena jika saya ingin bertransaksi atau mengecek saldo cukup dirumah saja tanpa harus ke ATM.
3. Alhamdulillah selama saya menggunakan *mobile banking* sejauh ini tidak pernah mengalami masalah pada saat saya ingin bertransaksi atau membeli pulsa dan sebagainya.
4. Saya memilih bertransaksi menggunakan layanan *mobile banking* sebab jika ingin hanya mengecek saldo cukup membuka aplikasi *mobile banking* tanpa harus buang-buang waktu ke ATM.
5. Iya. Sangat puas karena fitur-fitur yang ada di *mobile banking* ini sangat mudah dan gampang untuk digunakan.

Nama : Dirga Ahyuni K.  
 Jabatan : Pensi Layanan  
 Instansi : Bank Sulselbar Cabang Barru

1. Bagaimana tanggapan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
2. Apakah benar merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
3. Apakah dalam menggunakan sistem *mobile banking* pernah mengalami masalah pada saat bertransaksi ?
4. Apakah yang mendasari lebih memilih bertransaksi menggunakan *mobile banking* dibanding transaksi melalui ATM ?

5. Apakah merasa puas dengan fitur-fitur yang terdapat di sistem *mobile banking* ?

**Jawaban :**

1. Sistem *mobile banking* ini bagus digunakan dan gampang.
2. Iya. Sudah merasakan kemudahan yang terdapat sistem *mobile banking*.
3. Tidak pernah mengalami masalah *mobile banking* cuman harus tetap ada kouta internetnya atau lain sebagainya.
4. Tidak membuang-buang tenaga atau biaya untuk ke ATM cukup dirumah.
5. Iya. Karena gampang mengaplikasikannya.

Nama : Sitti Fatima

Jabatan : Nasabah

Instansi : Bank Sulselbar Cabang Barru

1. Bagaimana tanggapan dalam menggunakan *mobile banking* ?
2. Apakah benar merasakan kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* ?
3. Apakah dalam menggunakan *mobile banking* pernah mengalami masalah pada saat bertransaksi ?
4. Apakah yang mendasari lebih memilih bertransaksi menggunakan *mobile banking* dibanding transaksi melalui ATM ?
5. Apakah merasa puas dengan fitur-fitur yang terdapat *mobile banking* ?

**Jawaban :**

1. Dalam menggunakan sistem *mobile banking* saya merasa nyaman karena biar dimana saja saya bisa bertransaksi

2. Iya. Sebab biar saya berada dimana saja saya bisa melakukan transaksi perbankan.
3. Sejauh ini tidak pernah mengalami masalah disaat ingin bertransaksi menggunakan *mobile banking*.
4. Terdapat banyak sekali kemudahan di layanan *mobile banking*, kecuali ingin melakukan penarikan tunai baru ke ATM.
5. Iya. Merasa puas sebab sudah jelas semua fitur-fiturnya.

Nama : Nurhidaya

Jabatan : Nasabah

Instansi : Bank Sulselbar Cabang Barru

1. Bagaimana tanggapan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
2. Apakah benar merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
3. Apakah dalam menggunakan sistem *mobile banking* pernah mengalami masalah pada saat bertransaksi ?
4. Apakah yang mendasari lebih memilih bertransaksi menggunakan *mobile banking* dibanding transaksi melalui ATM ?
5. Apakah merasa puas dengan fitur-fitur yang terdapat *mobile banking* ?

**Jawaban :**

1. Iya. Karena *mobile banking* ini tidak susah dibanding dengan SMS banking.
2. Iya. Sudah merasakan kemudahannya karena tidak susah untuk menggunakannya dan juga cepat jika ingin bertransaksi.
3. Cukup dirumah saja saya bisa membayar tagihan-tagihan apapun.

4. Sistem *mobile banking* bisa dilakukan dimana saja tanpa harus ke ATM.
5. Fitur-fiturnya didalam *mobile banking* sangat mudah dan jelas kita tinggal memilih saja menu yang ingin dilakukan.

Nama : Marhani

Jabatan : Nasabah

Instansi : Bank Sulselbar Cabang Barru

1. Bagaimana tanggapan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
2. Apakah benar merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
3. Apakah dalam menggunakan sistem *mobile banking* pernah mengalami masalah pada saat bertransaksi ?
4. Apakah yang mendasari lebih memilih bertransaksi menggunakan *mobile banking* dibanding transaksi melalui ATM ?
5. Apakah merasa puas dengan fitur-fitur yang terdapat di *mobile banking* ?

**Jawaban :**

1. Sangat bagus dan gampang digunakannya.
2. Iya. Tinggal buka aplikasinya lalu pilih yang ingin dilakukan seperti transaksi, cek saldo, atau ingin melakukan pembelian pulsa.
3. Tidak pernah, kecuali tidak ada kuota internetnya jadi jika ingin menggunakan aplikasi *mobile banking* harus selalu ada kuota internetnya atau menggunakan jaringan wifi dan lain sebagainya.
4. *Mobile banking* bisa digunakan dimana saja

5. Iya. Menu fitur-fiturnya itu sudah jelas semua didalam aplikasi *mobile banking* jadi tinggal pilih yang mana ingin digunakan.

Nama : Dewi Indriana  
 Jabatan : Nasabah  
 Instansi : Bank Sulselbar Cabang Barru

1. Bagaimana tanggapan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
2. Apakah benar merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
3. Apakah dalam menggunakan sistem *mobile banking* pernah mengalami masalah pada saat bertransaksi ?
4. Apakah yang mendasari lebih memilih bertransaksi menggunakan *mobile banking* dibanding transaksi melalui ATM ?
5. Apakah merasa puas dengan fitur-fitur yang terdapat di *mobile banking* ?

**Jawaban :**

1. Saya menggunakan *mobile banking* karena benar-benar merupakan layanan yang sangat saya butuhkan.
2. Iya, saya sudah sangat merasakan kemudahannya.
3. Saya tidak pernah mengalami masalah sejauh ini dalam menggunakan *mobile banking*.

4. Yang mendasari saya menggunakan *mobile banking* dibanding transaksi melalui ATM sebab jika saya ingin melakukan cek saldo saya tidak perlu lagi ke ATM apalagi jika cuaca tidak mendukung.
5. Iya, sebab fitur-fitur yang ada dilayanan *mobile banking* tersebut sangat jelas yang mana ingin kita pilih.

Nama : Kamaria

Jabatan : Nasabah

Instansi : Bank Sulselbar Cabang Barru

1. Bagaimana tanggapan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
2. Apakah benar merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
3. Apakah dalam menggunakan sistem *mobile banking* pernah mengalami masalah pada saat bertransaksi ?
4. Apakah yang mendasari lebih memilih bertransaksi menggunakan *mobile banking* dibanding transaksi melalui ATM ?
5. Apakah merasa puas dengan fitur-fitur yang terdapat *mobile banking* ?

**Jawaban :**

1. *Mobile banking* sangatlah mempermudah saya dan memberika keleluasan dalam kegiatan transaksi perbankan.
2. Iya, karena jika saya ingin membayar listrik dan air saya tinggal menggunaka *mobile bankin*.

3. Tidak pernah, cuman dalam menggunakan *mobile banking* kita harus hati-hati dalam melihat dan membaca fitur-fiturnya sebab jika ada masalah maka kita sendiri yang mengakitkannya dengan kecerobohan sendiri.
4. Karena mempermudah saya dalam bertansaksi biar tidak harus ke bank sebab jarak rumah saya dengan bank lumayan jauh jadi biar ingin melakukan transaksi cukup dirumah saja dengan menggunakan *mobile banking*.
5. Iya, sebab fitur-fiturnya sudah jelas tinggal kita pilih saja yang mana ingin kita perlukan.

Nama : Suhari

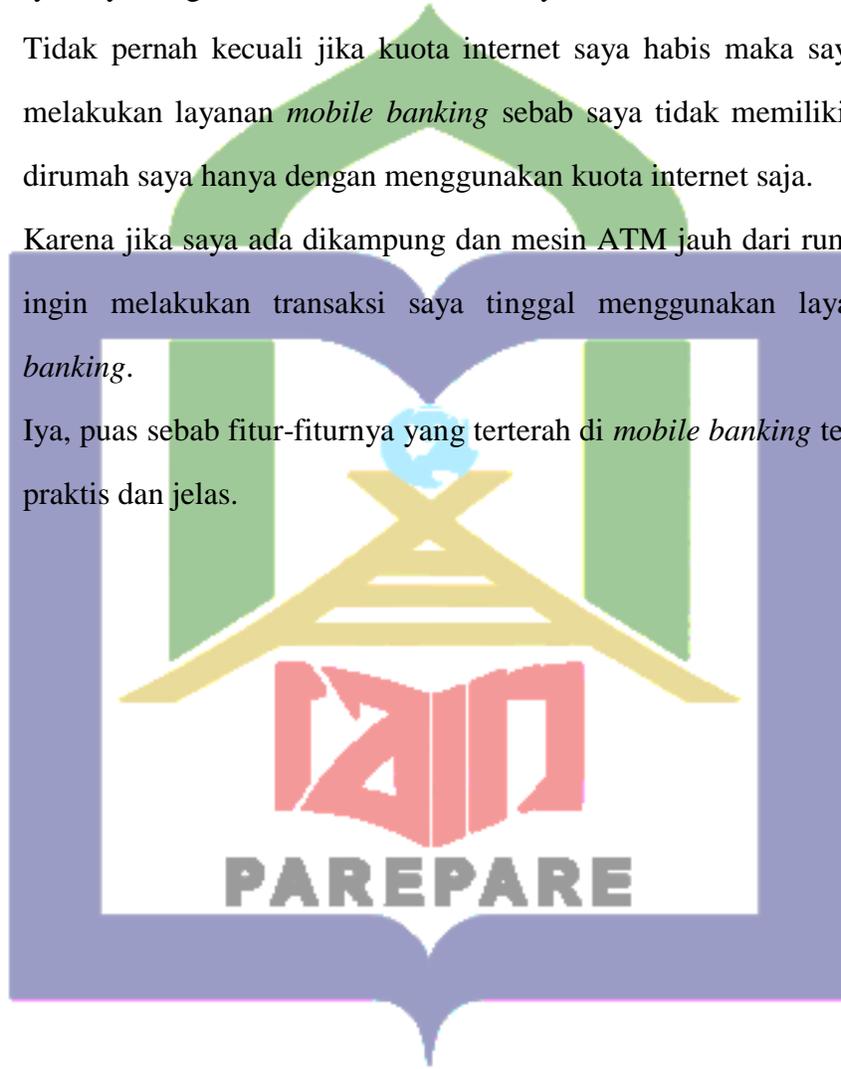
Jabatan : Nasabah

Instansi : Bank Sulselbar Cabang Barru

1. Bagaimana tanggapan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
2. Apakah benar merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem *mobile banking* ?
3. Apakah dalam menggunakan sistem *mobile banking* pernah mengalami masalah pada saat bertransaksi ?
4. Apakah yang mendasari lebih memilih bertransaksi menggunakan *mobile banking* dibanding transaksi melalui ATM ?
5. Apakah merasa puas dengan fitur-fitur yang terdapat *mobile banking* ?

**Jawaban :**

1. Selain memberikan kemudahan dan kenyamanan dengan menggunakan *mobile banking* sangat menghemat waktu saya.
2. Iya, saya sangat merasakan kemudahannya.
3. Tidak pernah kecuali jika kuota internet saya habis maka saya tidak bisa melakukan layanan *mobile banking* sebab saya tidak memiliki jaringan lain dirumah saya hanya dengan menggunakan kuota internet saja.
4. Karena jika saya ada dikampung dan mesin ATM jauh dari rumah lalu saya ingin melakukan transaksi saya tinggal menggunakan layanan *mobile banking*.
5. Iya, puas sebab fitur-fiturnya yang tertera di *mobile banking* tersebut cukup praktis dan jelas.







## RIWAYAT HIDUP



**EKA SULFIANA**, Lahir di Lagoci pada tanggal 19 Februari 1997. Anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan bapak Lasadi dan Ibu Tammase. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Riwayat pendidikan penulis memulai pendidikan di TK Raudhatul Athfal Massinring Pulu DDI Tengapadange pada tahun 2001 dan tamat 2003. Kemudian melanjutkan pendidikan di SD Negeri 76 Tengapadange pada tahun 2003 dan tamat 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan tingkat Madrasah Tsanawiah di pondok pesantren Al-Ikhlas DDI Pattojo pada tahun 2009 sampai 2012, selanjutnya di SMK Negeri 1 Watansoppeng pada tahun 2012 dan tamat pada tahun 2015. Pada tahun 2015 melanjutkan Pendidikan di STAIN Parepare yang kini berubah menjadi IAIN Parepare dan tamat pada tahun 2019.

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E), Penulis menyelesaikan pendidikan sebagaimana mestinya dan mengajukan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul : Penerapan Sistem *Mobile Banking* dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru.