

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TRANSAKSI
MELALUI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI
DI BANK SULSELBAR CABANG SYARIAH
KOTA SENGKANG**



2020

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TRANSAKSI
MELALUI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DI
BANK SULSELBAR CABANG SYARIAH
KOTA SENGKANG**



2020

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TRANSAKSI
MELALUI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI
DI BANK SULSELBAR CABANG SYARIAH
KOTA SENGKANG**

Skripsi

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

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**NURSAKINAH
NIM 15.2300.158**

Kepada

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

2020

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nursakinah

Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang.

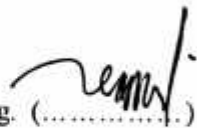
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.158

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

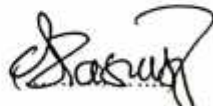
Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
No. B.3676/In.39/PP.00.09/12/2018

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (.....) 

NIP : 19730129 200501 1 004

Pembimbing Pendamping : Ade Hastuty, S.T., S.Kom., M.T. 

NIP : 19720120 200901 2 002

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




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

SKRIPSI

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TRANSAKSI MELALUI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DI BANK SULSELBAR CABANG SYARIAH KOTA SENGKANG

Disusun dan diajukan oleh

NURSAKINAH
NIM. 15.2300.158

Telah di pertahankan di depan sidang ujian munaqasyah
Pada tanggal 20 Januari 2020
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama	: Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (.....)
NIP	: 19730129 200501 1 004
Pembimbing Pendamping	: Ade Hastuty, S.T., S.Kom., M.T. (.....)
NIP	: 19720120 200901 2 002

Rektor,

Institut Agama Islam Negeri Parepare



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

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang.

Nama Mahasiswa : Nursakinah

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.158

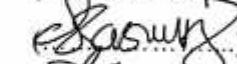
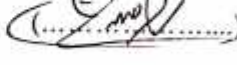
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.3676/In.39/PP.00.09/12/2018

Tanggal Kelulusan : 24 Januari 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.	(Ketua)	
Ade Hastuty, S.T., S.Kom., M.T.	(Sekretaris)	
Dr. Firman, M.Pd.	(Anggota)	
Rusnaena, M.Ag.	(Anggota)	

Mengetahui:



 Rektor, Institut Agama Islam Negeri Parepare



 Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si

 NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, taufiq, dan hidayah-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan meskipun dalam bentuk yang sederhana. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, Rasul pilihan yang membawa cahaya penerang dengan ilmu pengetahuan. Serta iringan do'a untuk keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya yang selalu setia sampai akhir zaman.

Skripsi yang berjudul *“Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang”* diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar kesarjanaan dalam bidang pendidikan pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati, selesainya skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, motivasi serta dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Peran serta mereka sangat membantu Penulis dalam menyusun karya tulis ini. Untuk itu, penulis ingin menghanturkan ucapan terima kasih dan rasa hormat yang besar kepada:

1. Ayahanda Nurdin, S.pd dan Ibunda Hj. Nurhayati yang dengan tulus membesarkan, mendidik, dan mendoakan penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si, selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
3. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam dan sekaligus pembimbing utama atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
4. Ibu Ade Hastuty, S.T., S.Kom., M.T.selaku pembimbing kedua yang selama ini memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Para Bapak/ Ibu dosen pengajar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN parepare.
6. Bapak Bupati Wajo yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian ini.
7. Bapak Pimpinan Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang dan Karyawan Sulselbar Cabang Syariah Sengkang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian ini.
8. Suamiku yang tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil hingga selesainya studi ini, Sarif.
9. Kakak Mutmainnah dan Mukhtar yang telah banyak membantu baik moril maupun materil, memberikan doa, dorongan dan semangat.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan Hasnawiah, Kartika, Hariyati, Indra Agus, Firdaus, Abdul Syukur Natsir, Jumriani, Erlina Langka, Hasnidar, Sitti Khalizda Hasri, Riska Dahlan, dan Herwina yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan tulisan ini.

11. Saudariku yang selalu setia memberikan dukungan dan motivasi mulai dari awal hingga akhir semester ini.

Tiada kata yang dapat melukiskan rasa syukur dan terimah kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam penulisan skripsi ini yang mungkin tidak dapat penulis sebutkan, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua. Akhir kata tiada gading yang tak retak, penulis menyatakan sebagai manusia yang tidak sempurna, dengan senang hati akan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun agar penulisan di esok hari akan lebih baik. Semoga karya sederhana ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nursakinah

NIM : 15.2300.158

Tempat/tanggal lahir : Pinrang, 29 September 1997

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi melalui
Pemanfaatan Teknologi Informasi di Bank Sulselbar Cabang
Syariah Kota Sengkang

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

Parepare, 12 Februari 2020


Nursakinah
NIM 15.2300.158

ABSTRAK

Nursakinah. *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang.* Dibimbing oleh Muhammad Kamal Zubair dan Ade Hastuty.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya peningkatan kualitas layanan transaksi yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) yang menjadi faktor untuk menentukan kualitas layanan dalam bertransaksi melalui pemanfaatan teknologi informasi yaitu ATM, mobile banking, dan internet banking.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Peneliti mendapatkan data melalui observasi dan wawancara langsung kepada pihak bank yaitu staf pengelola teknologi informasi dan *customer service* dan nasabah sebagai pengguna layanan teknologi informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang. Sebagian data juga diperoleh dari sumber lain seperti buku, jurnal dan internet. Sebagai informasi pelengkap. Kemudian setelah data terkumpul maka diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang diberikan oleh pihak Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang dalam meningkatkan kualitas layanan transaksi sudah memuaskan dengan menyediakan layanan *call center*. Bentuk layanan tersebut digunakan nasabah untuk menyampaikan masalah jika terjadi permasalahan dalam layanan teknologi informasi. Upaya tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah karena nasabah tidak perlu lagi ke bank untuk menyampaikan permasalahan pada saat melakukan transaksi. Untuk menanggulangi kendala transaksi dalam layanan teknologi informasi yaitu diatasi dengan menggunakan aplikasi *helpdesk* oleh *customer service*. Aplikasi tersebut digunakan untuk menyampaikan masalah dan merupakan bagian pelengkap dari fungsi pelayanan dan bertanggung jawab sebagai sumber pemecahan masalah yang dilaporkan dan untuk mengetahui kelanjutan terkait permasalahan nasabah karena aplikasi *helpdesk* ini bisa terkoneksi langsung dengan kantor pusat. Untuk kendala jaringan pihak bank mengambil langkah dengan menghubungi pihak ketiga dan maksimal 15 menit sudah bisa ditangani.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Teknologi Informasi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN 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	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN TEORI	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1 Teori Pemanfaatan.....	9
2.1.2 Teori Teknologi Informasi	9
2.1.3 Teori Kualitas Layanan	17
2.1.4 Teori Transaksi.....	29
2.3 Tinjauan Konseptual	30
2.4 Bagan Kerangka Pikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	

3.1. Jenis dan desain penelitian	34
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian`	34
3.3. Fokus Penelitian	35
3.4. Jenis dan Sumber data	35
3.5. Teknik pengumpulan data	36
3.6. Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Upaya yang Dilakukan Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang dalam Meningkatkan Layanan Transaksi	40
4.2. Menanggulangi Kendala Transaksi dalam Layanan Teknologi Informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang	53
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	68

DAFTAR GAMBAR

NO	Judul Gambar	Halaman
1	Bagan Kerangka Pikir	33



DAFTAR LAMPIRAN

NO	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari IAIN Parepare	70
2	Surat Izin Penelitian dari Kabupaten Wajo	71
3	Surat Izin Penelitian dari Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang	72
4	Surat Izin Selesai Penelitian dari Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang	73
5	Surat Keterangan Wawancara (<i>Staf Operasional IT Dan Customer Service</i> Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang)	74
6	Surat Keterangan Wawancara (Nasabah)	76
7	Pedoman Wawancara	81
8	Transkrip Wawancara	83
9	Dokumentasi	96
10	Riwayat Hidup Penulis	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini teknologi informasi menawarkan kekuatan analisis yang dibutuhkan perusahaan untuk melakukan dan mengelola bisnis. Teknologi informasi dan globalisasi juga membawa ancaman baru bagi perusahaan bisnis, oleh karena sistem manajemen dan teknologi informasi berbagai perusahaan termasuk dalam dunia perbankan Syariah bersiap untuk berkompetisi untuk meningkatkan kinerja karyawannya untuk mendapatkan kinerja yang maksimal, sehingga perbankan Syariah memerlukan teknologi informasi yang canggih dan kuat.¹

Era modern ini perkembangan teknologi informasi sangatlah pesat dan jangkauannya sangat luas. Perkembangan teknologi informasi meliputi perkembangan infrastruktur teknologi informasi, seperti perangkat keras, perangkat lunak, teknologi penyimpanan data, dan teknologi komunikasi. Perkembangan teknologi informasi juga mempengaruhi kegiatan bisnis, hampir di setiap praktik bisnis teknologi informasi selalu ada. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi banyak memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. Keunggulan atas teknologi informasi menyebabkan suatu unit usaha memiliki keunggulan kompetitif di bandingkan unit usaha lain. Dengan adanya teknologi informasi kebutuhan informasi dunia bisnis secara cepat, tepat, relevan dan akurat.

¹Muhlis, *Menelistik Kinerja Karyawan Bank Syariah Berbasis Teknologi Informasi* (Yogyakarta: TrustMedia Publishing, 2018), h. 24.

Dengan pesatnya perkembangan bank Syariah saat ini maka kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal ini terjadi karena bank sebagai perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh karena itu bank Syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain. Pendirian bank Syariah yang semakin menjamur menyebabkan persaingan antar bank Syariah menjadi sangat ketat, sehingga memunculkan pertanyaan yang mendasar mengenai bagaimana kepuasan nasabah bank Syariah, kemudian faktor-faktor apa yang mampu memberikan pengaruh kepuasan terbesar bagi nasabah dan bagaimana persepsi nasabah terhadap perbedaan antara layanan bank Syariah dengan bank yang lain.²

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen³. Dalam industri perbankan keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti ATM, mobile banking, internet banking serta pelayanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah serta penanganan komplain nasabah secara cepat dan tuntas.

²Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta,” (Jurnal Bisnis dan Manajemen, no. 6, 2016), h. 152.

³Januar Efendi Panjaitan, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung,” (Derema Jurnal Manajemen 11, No. 2, 2016), h. 265.

Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan respon dari pelanggan terhadap ketidak-sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kualitas layanan yang dirasakan nasabah serta kepuasan adalah terkait dengan retensi nasabah dan profitabilitas, meskipun hubungan diantara konstruk-konstruk ini belum ditetapkan sepenuhnya. Oleh karena itu kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Penerapan internet banking mulai berkembang dalam dunia perbankan, ini dibuktikan dari jumlah pengguna *e-channel* di setiap bank Syariah mandiri. Di Indonesia, internet banking telah diperkenalkan pada nasabah Bank Syariah. Sejak berdirinya Bank Muamalat yang merupakan salah satu bank Syariah di Indonesia maka bermuncullah Bank Syariah lainnya, salah satu dari Bank Syariah itu adalah PT. Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang yang berdiri pada tanggal 28 April 2007 dan mulai beroperasi pada tanggal tersebut dan beralamat di Jl. Veteran No.50 Sengkang, Wajo, Sulawesi Selatan. Dengan memberikan fasilitas ATM serta kemudahan dalam mobile banking dan sms banking maka Bank Syariah yang bersaing demi mendapatkan nasabah. Bank Syariah menyediakan layanan internet banking dengan memberikan fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet selama 24 jam, 7 hari seminggu bagi nasabah bank. Oleh sebab itu, dalam teknologi informasi, diharapkan dapat memberikan kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan teknologi informasi seperti kemudahan dalam bertransaksi.⁴

⁴Dewi Berlian Harahap, “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara” (Tesis: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Medan, 2017), h. 17.

Dibalik kemudahan transaksi dengan teknologi yang canggih ada masalah yang dihadapi terkait dengan layanan teknologi. Teknologi yang diharapkan dapat melayani secara maksimal dan aman dalam transaksinya. Namun banyak persepsi yang berekspektasi atas produk teknologi ini diharapkan fakta yang terjadi sesuai dengan ekspektasi karena kemudahan yang ditawarkan teknologi pada nasabah. Tentu dengan adanya kemudahan menimbulkan pula terjadinya ancaman-ancaman yang tidak diharapkan oleh bank dan nasabah, oleh demikian bank mampu menjaga seluruh keamanan dan privasi nasabah yang melakukan transaksi dengan teknologi sesuai harapan nasabah.

Pada bank Sulselbar cabang Syariah Sengkang memberikan layanan teknologi informasi yakni ATM, mobile banking dan internet banking. Peneliti memperhatikan penerapan teknologi dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan prinsip Syariah sehingga dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi dengan menggunakan teknologi informasi.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana upaya yang dilakukan Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang dalam meningkatkan kualitas layanan transaksi ?
- 1.2.2 Bagaimana menanggulangi kendala transaksi dalam layanan teknologi informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang dalam meningkatkan kualitas layanan transaksi
- 1.3.2 Untuk mengetahui cara menanggulangi kendala transaksi dalam layanan teknologi informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini mampu memberikan informasi kepada masyarakat tentang manfaat teknologi informasi untuk peningkatan layanan transaksi.
- b. Penelitian ini akan menjadi referensi bagi peneliti lain agar menghasilkan pengembangan penelitian yang lebih mendalam lagi.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti : Untuk mengembangkan wawasan keilmuan dan sebagai sarana penerapan dari pengetahuan yang selama ini penulis peroleh selama dibangku kuliah.
- b. Bagi Masyarakat : Hasil Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak yang akan menjadi pengguna jasa teknologi informasi dalam layanan transaksi perbankan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

- 2.1.1 Penelitian yang dijadikan rujukan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul Analisis Pemanfaatan Infrastruktur Teknologi Informasi Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Menggunakan Metode Ward And Peppard. Tujuan penelitian yang dilakukan Melida Fendriyani (2012) adalah untuk mengetahui Pemanfaatan Infrastruktur Teknologi Informasi Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Menggunakan Metode Ward And Peppard. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah pada masa yang akan datang pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi sangat dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan tujuan organisasi dibidang perbankan dan infrastruktur teknologi informasi(TI) yang dapat dijadikan panduan dalam pengembangan teknologi informasi sehingga dapat mendukung proses layanan dan transaksi Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.⁵
- 2.1.2 Penelitian yang dijadikan rujukan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi,Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah BankDalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA) “. Tujuan penelitian yang dilakukan Gilang Rizky Amijaya (2010) adalah menganalisis dan memperoleh bukti atas pengaruh persepsi teknologi, kemudahan dalam menggunakan,

⁵Melida Fendriyani, “Analisis Pemanfaatan Infrastruktur Teknologi Informasi Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Menggunakan Metode Ward And Peppard” (Skripsi Sarjana: Fakultas Ilmu Komputer: Palembang, 2012).

resiko, dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah dengan teknologi dapat memberikan kontribusi terhadap Bank khususnya bank BCA agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah bagi para nasabahnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi teknologi, kemudahan dalam menggunakan, resiko, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking.⁶

2.1.3 Penelitian yang dijadikan rujukan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara. Tujuan penelitian yang dilakukan Dewi Berlian Harahap (2017) adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah besarnya pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 59,9%, nilai tersebut menunjukkan nilai yang positif dan signifikan yang artinya apabila teknologi informasi mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan, begitu juga sebaliknya apabila teknologi informasi mengalami penurunan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami penurunan.

⁶Gilang Rizky Amijaya. “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca), (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi: Semarang, 2010).

Adapun untuk melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah dengan melihat nilai pada tabel Beta dalam kolom *Standardized Coefficients*. Dari tabel di atas diperoleh nilai Beta untuk variable kualitas pelayanan adalah sebesar 0,262 atau sebesar 26,2%. Artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 26,2%, nilai tersebut menunjukkan nilai yang positif dan signifikan yang artinya apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan, begitu juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami penurunan.⁷

Penelitian yang pertama membahas mengenai Analisis Pemanfaatan Infrastruktur Teknologi Informasi Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Menggunakan Metode Ward And Peppard dan penelitian kedua membahas mengenai Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca) dan penelitian ketiga membahas mengenai Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian saat ini adalah terletak pada objek penelitian. Peneliti menganalisis upaya apa yang dilakukan oleh pihak bank untuk meningkatkan layanan transaksinya dan cara menanggulangi kendala transaksi dalam layanan teknologi informasi sehingga nasabah merasa aman

⁷Dewi Berlian Harahap, “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara” (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Medan, 2017).

menggunakan layanan teknologi informasi yang diperoleh dari hasil wawancara di Bank Sulselbar cabang Syariah Sengkang.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Teori Pemanfaatan

Pemanfaatan merupakan turunan kata dari kata 'Manfaat', yakni suatu penghadapan yang semata-mata menunjukkan kegiatan menerima. Penghadapan tersebut pada umumnya mengarah pada perolehan atau pemakaian yang hal-hal yang berguna baik di pergunakan secara langsung maupun tidak langsung agar dapat bermanfaat.

- a. Menurut Prof. Dr. J.S. Badudu dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, mengatakan bahwa : "Pemanfaatan adalah hal, cara, hasil kerja dalam memanfaatkan sesuatu yang berguna".
- b. Menurut Dennis Mc Quail dan Sven Windahl, "Manfaat merupakan harapan sama artinya dengan explore (penghadapan semata-mata menunjukan suatu kegiatan menerima)".⁸

2.2.1 Teori Teknologi Informasi

Teknologi berasal dari istilah *teckne* yang berasal dari seni (art) atau keterampilan (skill). Menurut *dictionary of science*, teknologi adalah penerapan pengetahuan teoritis pada masalah-masalah praktis. Manusia mengetahui penggunaan dan pemanfaatan teknologi pada semua bidang kehidupan⁹. Teknologi ialah cara

⁸Makplus, *Pengertian Pemanfaatan*. <http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pemanfaatan.html?m=1>. Di akses pada (15 Mei 2018).

⁹Heru Santosa. *Etika dan tekhnologi* (cet.1; Yogyakarta: Tiara Wacana Yogyakarta, 2007), h. 67.

melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan alat.¹⁰ Sedangkan Informasi dalam hal ini adalah keterangan baik berupa data atau fakta maupun hasil analisis, pertimbangan atau pandangan dari yang menyampaikannya mengenai kondisi atau hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan dalam pengambilan keputusan. Dalam informasi ini tercakup data atau fakta mengenai kondisi atau keadaan yang berlaku, baik yang sedang atau yang telah terjadi.¹¹

Sementara itu, informasi berarti rekaman fenomena, bisa berupa data yang sudah di olah, diinterpretasikan, dan mempunyai potensi yang bermanfaat bagi seseorang. Semua data, fakta, pengetahuan, ide, dan peristiwa lain yang direkam dalam cetakan, rekaman elektronik, optik juga komputer. Informasi juga bisa diperlakukan sebagai sumberdaya (*resources*), sebagai komoditas, sebagai bentuk persepsi manusia, sebagai bahan konsumsi bagi masyarakat sesuai dengan jenis kebutuhannya. Informasi juga merupakan data yang sudah di olah, diberi makna, atau dipahami sebagai suatu yang berarti bagi seseorang. Dalam konteks komunikasi, informasi bisa bermakna pesan (*messages*), berita atau pemberitahuan.¹²

Teknologi Informasi (TI), atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *Information Technology* (IT) adalah istilah umum yang menjelaskan teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan atau menyebarkan informasi. Teknologi informasi menyatukan komputasi dan komunikasi berkecepatan tinggi untuk data, suara, dan video. Informasi dapat merupakan kombinasi teratur apapun dari orang orang hardware,

¹⁰Jalaluddin. *Filsafat Ilmu Pengetahuan* (Ed.1; Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 168.

¹¹Sofjan Assauri. *Manajemen Pemasaran* (ed.1; Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 337.

¹²Pawit m.yusup, *Perspektif Manajemen Pengetahuan, Informasi, Komunikasi, Pendidikan dan Perpustakaan*, (Ed,1; Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 210.

software. Jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. Sistem tersebut memanfaatkan perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur-prosedur, model analisis, perencanaan, teknik pengambilan keputusan dan basis data. Jadi sistem informasi ini haruslah menggunakan komputer.¹³ Jadi teknologi informasi adalah perangkat keras, perangkat lunak, perangkat telekomunikasi, manajemen basis data, dan teknologi lain yang digunakan organisasi untuk menyimpan, memproses, dan menyebarkan informasi.¹⁴

Teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lainnya seperti perangkat keras, perangkat lunak, database, teknologi jaringan, dan peralatan telekomunikasi lainnya. Selanjutnya, teknologi informasi dipakai dalam sistem informasi organisasi untuk menyediakan informasi bagi para pemakai dalam rangka pengambilan keputusan. Bagi lembaga perguruan tinggi teknologi sistem informasi telah menjadi kebutuhan untuk menunjang proses pendidikan. Pemanfaatan teknologi informasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas bagi manajemen pendidikan di perguruan tinggi.¹⁵

Pada awalnya teknologi informasi digunakan untuk pengolahan transaksi. Tujuan dari pengolahan transaksi untuk menggantikan pengolahan transaksi untuk

¹³Heffy Christya Rahayu, "Pelaksanaan Teknologi Informasi Pada Kualitas Layanan Administrasi Mahasiswa," (Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos 2, no. 1, 2013), h. 4.

¹⁴Richard L, "Manajemen" (Ed.5; Jakarta: Erlangga, 2003), h. 264.

¹⁵Rahmat Rizkiyanto, "Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik (AIS) terhadap Kinerja Individual dengan Kemudahan Pengguna sebagai Variabel Moderator," (Jurnal Etikonomi 13, no. 1, 2014), h. 90.

manusia dengan sistem teknologi informasi. Adapun manfaatnya dalam bidang Perbankan yaitu mengatur pelayanan rekening kepada nasabah, menyediakan mesin teller otomatis atau anjungan tunai mandiri (ATM). Dengan perangkat ini, pihak bank dapat memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi walaupun saat libur.

Teknologi berasal dari bahasa latin, *texere*, yang bearti “membangun” dan perkembangannya memerlukan waktu yang panjang. Teknologi biasanya memiliki dua aspek, yaitu aspek perangkat keras (objek, materi dan sifatnya), dan komponen perangkat lunak (dasar informasi untuk perangkat keras maupun perangkat lunak, sangat berguna dalam pengoprasian komputer. Teknologi merupakan hasil karya kreasi dan inovasi manusia untuk mempermudah berbagai proses dalam kehidupan manusia. “Teknologi dalam konsep *Information technology* (IT) adalah cara dan alat tertentu di tangan manajemen untuk mengontrol perubahan dan menciptakan sesuatu di dalam perubahan itu” .

Pengertian Teknologi Informasi secara lebih luas yaitu suatu teknologi yang difungsikan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi tidak sekedar berupa teknologi komputer tetapi juga teknologi komunikasi. Dengan kata lain yang disebut teknologi informasi adalah gabungan atau kombinasi antara teknologi komputer, teknologi komunikasi dan teknologi apapun yang berfungsi sebagai pemrosesan, pengolahan dan penyebaran data yang mana memberikan nilai tambah untuk organisasi. Strategi teknologi bertujuan untuk meningkatkan kinerja operasional melalui penggunaan substrategi seperti pengembangan teknologi dari internal

(*inhouse development*), memperoleh teknologi baru (*acquisition*), menggunakan peralatan informasi/komputer. Disini, ada yang dikenal dengan *tekhhnological leader* atau ada yang disebut *tekhhnological follower*.

Beberapa pakar di bidang ilmu komputer dan teknologi pernah menjelaskan mengenai definisi teknologi informasi, diantaranya adalah:

- a. Menurut Mc Keown, pengertian teknologi informasi adalah seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, mengubah, menyimpan dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya.
- b. Menurut Haag dan Keen, pengertian teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu pekerjaan dengan informasi serta melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.
- c. Menurut Martin, teknologi informasi tidak hanya terbatas pada Hardware dan Software yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, tapi juga mencakup teknologi komunikasi yang mengirimkan sebuah informasi.¹⁶

Di Indonesia, perusahaan konstruksi PT Hutama Karya dikenal kuat dengan teknologinya. Bank BCA menjadi pelopor dalam banyak aspek teknologi perbankan, mulai dari teknologi ATM dan berbagai layanan teknologi lainnya seperti layanan uang elektronik. Salah satu yang harus diperhatikan dalam menjalankan strategi teknologi ini adalah apakah konsumen yang akan kita tuju sudah “siap” dengan tawaran teknologi kita. Dalam banyak kasus, bila konsumen belum siap menerima teknologi baru, produk kita menjadi tidak dianggap penting oleh konsumen.¹⁷

¹⁶Maxmanroe, <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/teknologi-informasi.html>. (11 juni 2018).

¹⁷M. Taufiq Amir, “*Manajemen Strategik: Konsep dan Aplikasi*”, (ed.1; Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h.185.

a. Jenis-jenis Aplikasi Teknologi Informasi dalam Bidang Perbankan

Dalam dunia perbankan Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah diterapkannya transaksi perbankan lewat internet atau dikenal dengan Internet Banking. Beberapa transaksi yang dapat dilakukan melalui Internet Banking antara lain transfer uang, pengecekan saldo, pemindah bukuan, pembayaran tagihan, dan informasi rekening.

1. ATM.

Automated Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri, ini adalah saluran *e-Banking* paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan yang terkini transfer ke bank lain. Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja di tempat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai Cash Deposit Machine/CDM. Layaklah bila ATM disebut sebagai mesin sejuta umat dan segala bisa, karena ragam fitur dan kemudahan penggunaannya.¹⁸

¹⁸Rian Maruf, "Pemanfaatan Perbankan," <http://pemanfaatanperbankan.blogspot.com/?m=0>. Diakses pada (11 juni 2018).

Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah *Automated Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Kemudian lokasi ATM tersebar di berbagai tempat-tempat strategis. Pengertian ATM dewasa ini sudah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi Anjungan Tunai Mandiri.

Pelayanan yang dapat diberikan oleh mesin ATM antara lain:¹⁹

- a. Penarikan uang tunai. Dalam hal ini jumlah penarikan dibatasi kepada jumlah tertentu tergantung dari limit yang diberikan. Kemudian jumlah penarikan dalam satu mesin ATM pun dibatasi.
- b. Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan BG.
- c. Dapat digunakan sebagai tempat untuk Meminta rekening koran.
- d. Dapat digunakan sebagai tempat untuk mengecek saldo rekening nasabah.
- e. Melakukan pembayaran listrik, telepon, air dan pembayaran lainnya.

Sedangkan manfaat lain yang diberikan oleh ATM disamping pelayanan yang di atas adalah :²⁰

- a. Lokasi ATM tersebut tersebar di berbagai tempat-tempat strategis
- b. Pengoperasiannya mudah
- c. Melayani 24 jam termasuk hari libur
- d. Menjamin keamanan privacy

¹⁹Kasmir, "*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*", (Ed.Revisi; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 347.

²⁰Kasmir, "*Manajemen Perbankan*", (Cet.2; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), h. 119.

- e. Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari

2. Mobile Banking

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.

3. Internet Banking

Internet banking adalah layanan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui website milik bank. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus mendatangi kantor bank. Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer desktop, laptop, tablet, atau smartphone yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank.²¹

Di balik kemudahan *e-Banking* tersimpan pula resiko, nasabah yang memiliki kartu ATM akan diberikan kode rahasia pribadi (PIN), juga bagi

²¹Shinhan Indonesia, *Pengertian Mobile banking dan Internet Banking*.<https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-internet-banking>. Di akses pada (15 mei 2018)

nasabah pengguna mobile banking, dan sms banking akan diberikan kode pengenal (userid) dan PIN. Sebagai pengaman tambahan untuk Mobile Banking, pada bank tertentu diberikan piranti tambahan untuk mengeluarkan PIN acak/random. Sedangkan untuk SMS Banking, nasabah diminta untuk meregistrasikan nomor HP yang digunakan.²²

b. Dimensi Teknologi Informasi

1. Kemudahan merupakan dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja. Transaksi keuangan dapat dilakukan hanya dengan hitungan menit.
2. Risiko merupakan tidak selalu sesuatu hal yang buruk. Kenyataan risiko biasa mengandung didalamnya suatu peluang yang sangat besar bagi yang mengelolanya dengan baik.
3. Kepercayaan merupakan kepercayaan pengguna teknologi informasi dalam memutuskan penerimaan teknologi informasi dengan satu kepercayaan bahwa pengguna teknologi informasi tersebut dapat memberikan kontribusi positif bagi penggunaanya.²³

2.2.2 Teori Kualitas Layanan

Kualitas menurut Kotler adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan keseluruhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sementara layanan adalah seluruh kegiatan yang dilakukan produsen untuk menghasilkan suatu pengalaman konsumen bersifat tidak berwujud tanpa disertai perpindahan hak kepemilikan apapun, jadi pelayanan

²²Rian Maruf, "Pemanfaatan Perbankan," <http://pemanfaatanperbankan.blogspot.com/?m=0>. Diakses pada (11 juni 2018).

²³Dewi Berlian Harahap, "Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara," (Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Medan, 2017), h. 20.

mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu.²⁴

Kualitas pelayanan pada umumnya dipandang sebagai hasil keseluruhan sistem pelayanan yang diterima konsumen, dan pada prinsipnya, bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta adanya tekad untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.²⁵

Konsep kualitas pelayanan berasal dari berbagai riset dibidang pemasaran. Konsep mengenai kualitas pelayanan itu sendiri dipahami secara berbeda yaitu antara harapan pengguna dengan persepsi dari pengguna dan persepsi dari kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan menurut persepsi pengguna adalah anggapan pengguna mengenai baik buruknya pelayanan yang diterima oleh pengguna. Sedangkan kualitas pelayanan menurut persepsi dari kinerja pelayanan adalah memberikan pelayanan yang terbaik/pelayanan prima dari sumber daya yang dimiliki oleh penyedia layanan. Mahendra mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kecocokan antara produk layanan dengan kebutuhan dari pengguna pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi pengguna layanan mengenai baik buruknya suatu layanan dan atau diterima tidaknya suatu layanan oleh pengguna.²⁶

²⁴Handyanto Widjojo, "Sari-Sari Pemasaran dan Aplikasinya di Dunia Bisnis" (Jakarta: Prasetiya Mulya Publishing, 2017), h. 136.

²⁵Suryani, "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah," (Al-Iqtishad VI, no. 2.2014), h. 243.

²⁶Heffy Christya Rahayu, "Pelaksanaan Teknologi Informasi pada Kualitas Layanan Administrasi Mahasiswa" (Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos 2, no. 1.2013), h. 4.

Ditinjau dari definisinya, maka menurut Tjiptono kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan definisi layanan menurut Kotler yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sehingga jika kita berbicara mengenai kualitas layanan, maka istilah tersebut menurut Tjiptono dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Bertolak dari definisi tersebut, kajian mengenai kualitas layanan perbankan (*banking service quality*), dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi nasabah (*customer*) terhadap pelayanan yang mereka terima, disesuaikan dengan standar kualitas layanan perbankan yang dimaksud kepada nasabahnya. Hal ini berarti apabila layanan perbankan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) oleh nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan baik atau berkualitas tinggi. Sebaliknya, apabila tingkat layanan yang diterima oleh nasabah lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan perbankan tersebut dapat dipersepsikan buruk atau berkualitas rendah. Dengan demikian, persepsi yang ditunjukkan oleh nasabah akan memengaruhi loyalitas mereka terhadap perbankan dan akan menyampaikan persepsinya tersebut kepada nasabah yang lain. Hal ini berarti persepsi yang ditunjukkan oleh nasabah akan memengaruhi loyalitas nasabah secara langsung

Hal senada juga disampaikan oleh Tobing bahwa nasabah yang loyal cenderung bersedia menceritakan pengalaman positifnya kepada orang lain. Bertolak dari beragam pernyataan di atas, pengkajian terhadap kualitas layanan perbankan dapat dicermati berdasarkan dimensi kualitas layanan atau yang biasa disebut dengan istilah *service quality*.

a. Lima Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan Yaitu:²⁷

1. Bentuk fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

²⁷M. Nurul Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 221.

4. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empaty (*Emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual ataupun pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan kajian terhadap dimensi kualitas layanan di atas, maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang selama ini memengaruhi kepuasan nasabah lembaga perbankan. Pemberian pelayanan yang terbaik kepada para nasabah oleh lembaga perbankan diperlukan untuk menjaga loyalitas nasabah dan kredibilitas bank.²⁸

- b. Lain halnya dengan Gasperz yang menyatakan sepuluh dimensi kualitas layanan, yaitu:
 1. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan
 2. dengan waktu tunggu dan proses.

²⁸Imanuel Adhitya Wulanata Chrismastianto, "Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia," (Jurnal Ekonomi dan Bisnis 20, no. 1. 2017), h. 7.

3. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
4. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal.
5. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan dan keluhan dari pelanggan eksternal.
6. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
7. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, dan banyaknya fasilitas pendukung.
8. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan.
9. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dll.
10. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
11. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti; lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dll.²⁹

- b. Kencana Syafie dan Welasari, memberikan pemahaman tentang ketentuan sebuah pelayanan itu berkualitas sebagai berikut :

²⁹Achmad, dkk. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima* (Cet:1; Jakarta: CV Sagung Seto, 2012), h. 93-94).

1. Adanya keandalan (*reliability*)
2. Adanya tanggapan baik (*responsiveness*)
3. Adanya kecakapan yang berwenang (*competence*)
4. Adanya jalan untuk memulai (*access*)
5. Adanya sopan santun (*courtesy*)
6. Adanya hubungan baik (*communication*)
7. Adanya kepercayaan (*security*)
8. Adanya jaminan (*credibility*)
9. Adanya pengertian (*understanding*)
10. Adanya penampilan yang baik (*appearance*)³⁰

c. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal³¹

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

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting di perhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman diduduki. Udara dalam ruangan harus juga harus tenang dan berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan

³⁰Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Cet:1; Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 16.

³¹Kasmir, *Pemasaran Bank* (Cet:3; Jakarta: Kencana, 2004), h. 186.

sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

2. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *Customer Service* yang melayaninya. Petugas *Customer Service* harus ramah, sopan dan menarik. Selain itu, petugas *Customer Service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas *Customer Service* juga harus pandai memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua sebelum menjadi *Customer Service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *Customer Service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas *Customer Service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.³²

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani para nasabah diharapkan petugas *Customer Service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

³²Kasmir, *Pemasaran Bank*. h. 186.

5. Mampu berkomunikasi

Petugas *Customer Service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas *Customer Service* pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas *Customer Service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah di mengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit di mengerti.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *Customer Service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *Customer Service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *Customer Service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *Customer Service* perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer Service harus cepat tanggap apa yang di inginkan oleh nasabah. Petugas *Customer Service* yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula

untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *Customer Service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya³³

- d. Untuk menekan dampak negatif variabilitas kualitas layanan, empat alternatif strategi berikut bisa di pertimbangkan secara cermat:³⁴
 1. Investasi pada manajemen sumberdaya manusia. Langkah terbaik yang bisa dilakukan adalah berinvestasi pada proses rekrutmen, seleksi dan pemotivasian, pelatihan dan pengembangan karyawan, terutama public contact personnel. Sejumlah kriteria bisa dipertimbangkan, di antaranya kecerdasan emosional, kemampuan komunikasi secara efektif, pemahaman produk, sikap dalam melayani orang lain, kemampuan bekerjasama, dan seterusnya. Yang tak kalah pentingnya pula adalah mengintegrasikan pentingnya aspek layanan dan kepuasan pelanggan dengan sistem penilaian kinerja dan remunerasi (kompensasi) karyawan. Sasaran akhirnya adalah membangun dan mengembangkan tim karyawan yang berorientasi pada layanan dan mampu memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Jangan lupa, kepuasan karyawan merupakan kunci sukses kepuasan pelanggan.
 2. Industrialisasi jasa/layanan. Upaya ini bisa dilakukan melalui pemanfaatan teknologi (misalnya menawarkan jasa atau layanan alternatif

³³Kasmir, *Pemasaran Bank*. h. 187.

³⁴Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (edisi 2; Yogyakarta: C.v Andi Offset, 2011), h. 37.

lewat mesin ATM, *vending machines*, internet, *call centers*, SMS, dan sejenisnya) dan pembakuan proses operasi jasa.

3. Service customization. Maksudnya, perusahaan meningkatkan interaksi antara organisasinya dan para pelanggan sedemikian rupa sehingga layanan yang diberikan dapat lebih disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan individual setiap pelanggan.
4. Pemantauan kepuasan pelanggan. Informasi balikan (*feedback*) dari pelanggan merupakan masukan berharga bagi perusahaan, baik sebagai salah satu indikator kinerja perusahaan maupun sebagai sumber inspirasi dan pengembangan produk baru.

e. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain.

Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat QS Ali Imran/ 3:159.

بِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ إِنَّتُمْ لَهُمْ لَوْ كُنتُمْ غِلْظَ قُلُوبٍ لَّفَازُوا مِنْكُمْ لَكُمْ فَعَظْمُهُمْ أَسْتَغْفِرُ لَهُمْ وَاُشَاوُ
رَهُمْ فَبِأَمْرِ فَادَا عَزَمْتُمْ كُلُّهُمْ عَلَ الْهَانَا اللَّهُ يَجِبُ الْمَتُوكَلِينَ

Terjemahnya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad,

makabertawakallah kepada Allah.Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yangbertawakal kepada-Nya”.³⁵

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaanya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Dalam mewujudkan nilai-nilai ibadah dalam bekerja yang dilakukan oleh setiap insan diperlukan adab dan etika yang membingkainya, sehingga nilai-nilai luhur tersebut tidak hilang sia-sia.

Ayat di atas menjelaskan bahwa jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan bersikap lemah lembut, baik dan sopan maka pelanggan akan merasa puas, akan tetapi jika pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan akan merasa tidak senang dan menyebabkan pelanggan akan berpindah ke perusahaan lain.³⁶

2.2.3 Teori Transaksi

Transaksi adalah situasi atau kejadian yang melibatkan unsur lingkungan dan mempengaruhi posisi keuangan. Setiap transaksi harus dibuatkan keterangan

³⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah dan Penjelasan Ayat Tentang Wanita Shafiya* (solo: PT Tiga Serangkai Mandiri, 2016), hal. 71.

³⁶Risdayanti Harun, *“Pengaruh Pelayanan Customer Service TerhadapKepuasan Nasabah Pada Bank Bri SyariahKcp Sungguminasa* (Skripsi Sarjana; Fakultas dakwah dan Komunikasi: Makassar, 2016), h. 21.

tertulis seperti faktur atau nota penjualan atau kuitansi dan disebut dengan bukti transaksi.

Satu perbedaan tersebut merupakan sisten informasi akutansi dengan suatu sistem informasi manajemen, yang mana transaksi dalam sistem informasi akuntansi adalah suatu kejadian yang melibatkan unsur lingkungan yang baik berpengaruh ataupun tidak memiliki pengaruh terhadap posisi keuangan.

Dari hal tersebut, transaksi dalam akuntansi dalam arti yang spesifik yaitu transaksi memiliki pengaruh posisi keuangan. Dalam cabang ilmu yakni akuntansi, suatu transaksi dapat diukur dengan satuan mata uang. Olehnya itu, transaksi-transaksi yang memiliki nilai uang dapat dicatat dalam akuntansi.

a. Pengertian Transaksi Menurut Para Ahli

Selain dari pada itu, terdapat beberapa para ahli dalam memberikan teori, gagasan atau pandangannya, walaupun hanya berupa definisi atau pengertian transaksi. Adapun pengertian transaksi menurut para ahli tersebut yakni:

1. Menurut Azhar Susanto bahwa pengertian transaksi dalam bukunya berjudul Sistem Informasi Akuntansi yang menyatakan bahwa transaksi merupakan peristiwa terjadinya aktivitas bisnis yang dilakukan oleh suatu perusahaan.
2. Menurut Mursyid yang menyatakan bahwa pengertian transaksi dalam buku Akuntansi Dasar bahwa definisi transaksi adalah kejadian yang terjadi dalam dunia bisnis tidak hanya jual beli pembayaran dan

penerimaan uang namun juga akibat adanya kehilangan kebakaran, arus dan juga peristiwa lain yang dapat dinilai dengan uang.³⁷

2.3 Tinjauan Konseptual

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan tidak menimbulkan kesalahpahaman atas judul penelitian ini, maka penulis perlu menjelaskan maksud dari sub judul sebagai berikut.

- a. Upaya menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) dertikan sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai tujuan. Upaya juga berarti usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan mencari jalan keluar.³⁸
- b. Peningkatan artinya proses, cara, perbuatan meningkatkan usaha dan kegiatan.³⁹
- c. Kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan sebuah layanan dengan kinerja.⁴⁰
- d. Pemanfaatan menurut (KBBI) adalah proses, cara, perbuatan memanfaatkan.⁴¹

³⁷Sora N. “*Pengertian Transaksi*”. <http://www.artikelsiana.com/2017/09/pengertian-transaksi-jenis-bukti.html?m=1>. Di akses pada (11 juni 2018).

³⁸<https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/pemanfaatan.html>Di akses pada (29 Januari 2019).

³⁹<https://id.m.wiktionary.org/wiki/peningkatan>. Di akses pada (29 Januari 2019).

⁴⁰Januar Efendi Panjaitan, “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*,” (Derema Jurnal Manajemen 11, No. 2, 2016), h. 265.

⁴¹<https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/pemanfaatan.html>. Di akses pada (29 Januari 2019).

- e. Teknologi informasi adalah istilah umum untuk teknologi apapun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi.⁴²

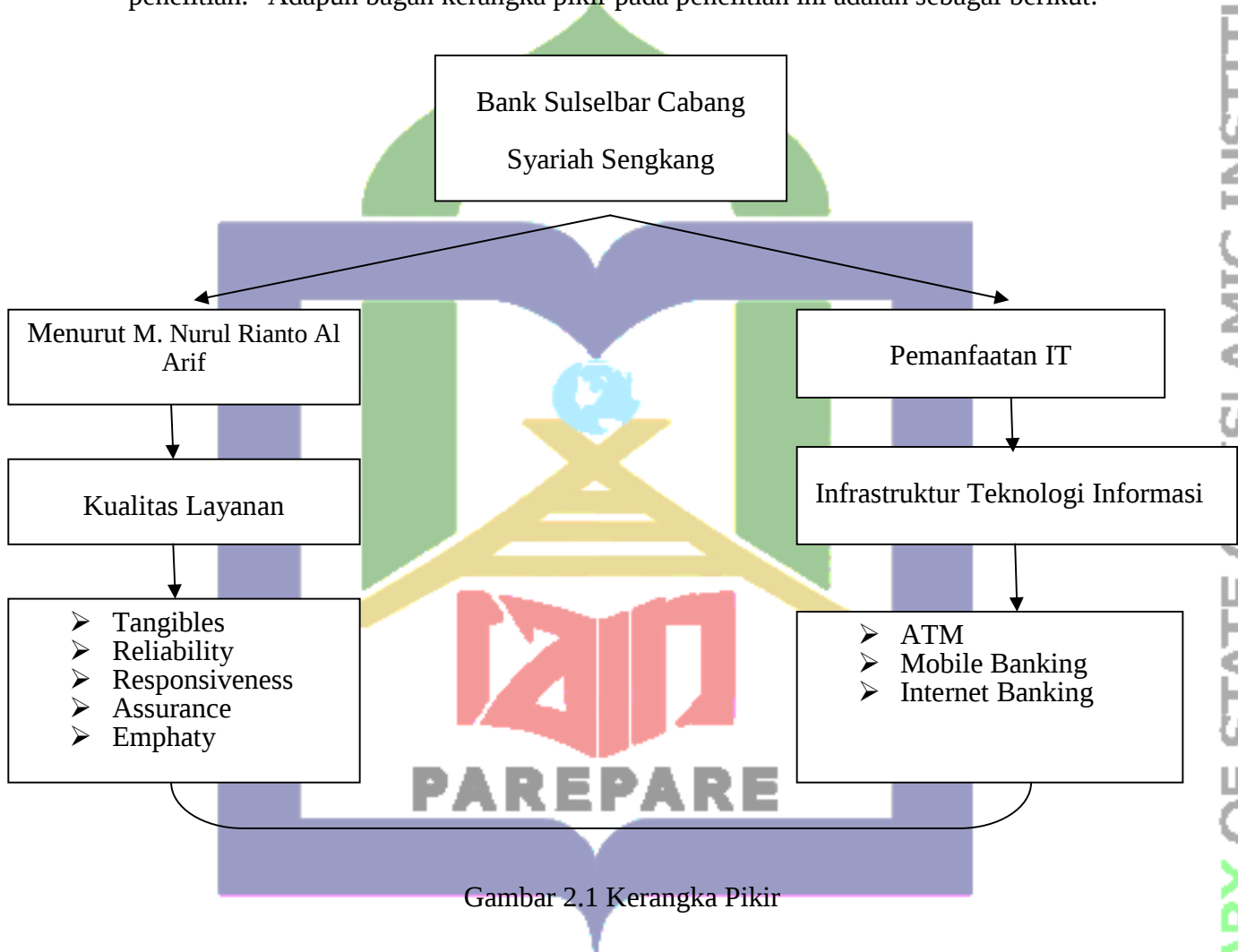
Berdasarkan pengertian di atas, peneliti akan meneliti tentang upaya atau usaha apa yang dilakukan oleh bank dalam meningkatkan kualitas layanan transaksinya dengan memanfaatkan teknologi informasi sesuai dengan harapan nasabah dan mengetahui upaya apa yang akan dilakukan pihak bank jika terjadi kendala dalam layanan teknologi informasi.



⁴²Heffy Christya Rahayu, "Pelaksanaan Teknologi Informasi Pada Kualitas Layanan Administrasi Mahasiswa," (Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos 2, no. 1, 2013), h. 4.

2.4 Bagan Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang pola hubungan antara variabel secara koheren yang merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian.⁴³ Adapun bagan kerangka pikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

⁴³Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*. (Parepare:STAIN, 2013), h. 26.

Pemanfaatan teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan oleh suatu bank. Adapun teknologi informasi di Bank Sulselbar cabang Syariah Sengkang di antaranya ATM, mobile banking, internet banking, untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan tersebut meliputi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) yang di terapkan oleh Bank Sulselbar cabang Syariah Sengkang dalam memberikan layanan transaksi kepada nasabah.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pada penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan umumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar, dan kebanyakan bukan angka. Kalaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang. Data dimaksud meliputi transkrip wawancara, catatan data lapangan, foto-foto, dokumen pribadi, nota, dan catatan lainnya. Termasuk didalamnya deskripsi mengenai situasi. Deskripsi atau narasi tertulis sangat penting dalam pendekatan kualitatif, baik dalam pencatatan data maupun untuk penyebaran hasil penelitian.⁴⁴ Penelitian dengan pendekatan ini hanya menggambarkan tentang keadaan yang terjadi di lapangan atau di lokasi penelitian. Disamping itu, sebagai karya ilmiah tidak terlepas mengadakan penelitian kepustakaan dengan cara melalui buku yang relevan dengan masalah yang di angkat⁴⁵.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

- 3.2.1 Lokasi penelitian bertempat di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang yang beralamat di Jl. Veteran No.50 Sengkang, Wajo, Sulawesi Selatan.
- 3.2.2 Waktu Penelitian disesuaikan dengan kebutuhan penelitian $\pm$ 2 Bulan.

⁴⁴Sudarwan Danim, “*menjadi peneliti kualitatif*” (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2002), h. 61.

⁴⁵Ajeng Kartini, “*Analisis Kualitas Layanan Jasa Internet Pada Plasa Telkom Group Parepare Perspektif Etika Bisnis Islam*” (Skripsi Sarjana: Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare: 2017), h.34.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian penulis dalam penelitian ini adalah difokuskan untuk mengetahui Bagaimana Pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan oleh suatu bank di antaranya ATM, mobile banking, internet banking, untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan tersebut meliputi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) yang telah di terapkan oleh Bank dalam melakukan transaksi.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini ada dua yaitu, data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer diambil dari hasil wawancara dan observasi partisipatif yang dilakukan oleh peneliti. Wawancara dilakukan kepada *Staf Operasional* teknologi informasi dan *Customer Service* sebagai pemberi layanan dan nasabah sebagai penerima layanan teknologi informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi dan peraturan perundang-undangan.⁴⁶ Data sekunder di peroleh secara tidak langsung serta melalui media perantara (diperoleh atau dicatat pihak lain).

⁴⁶Zainuddin Ali, “metode penelitian hukum” (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 106.

Dalam hal ini data sekunder diperoleh dari :

- a. Kepustakaan (buku-buku, skripsi)
- b. Internet (buku-buku, artikel, jurnal, dan skripsi)⁴⁷

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Pada penelitian ini, peneliti terlibat langsung di lokasi penelitian atau dengan kata lain penelitian lapangan untuk mengadakan penelitian dan memperoleh data-data yang konkrit yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penyusunan ini antara lain :

3.5.1 Observasi

Observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu.⁴⁸ Penulis mengamati bentuk-bentuk pelayanan pada Bank Sulselbar Syariah Cabang Sengkang dalam memberikan pelayanan nasabahnya melalui teknologi informasi dan respon nasabah terhadap pelayanan pada Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang. Selanjutnya, akan dicatat data yang diperlukan dalam penelitian. Teknik ini dilakukan untuk meniadakan keragu-raguan peneliti pada data yang dikumpulkan karena diamati berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Dimana peneliti mengamati upaya yang dilakukan Bank untuk meningkatkan kualitas layanannya. Dimana Bank memanfaatkan 3 produk teknologi di antaranya ATM, mobile banking, dan internet banking.

⁴⁷Ajeng Kartini, “Analisis Kualitas Layanan Jasa Internet Pada Plasa Telkom Group Parepare Perspektif Etika Bisnis Islam” (Skripsi Sarjana: Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare: 2017), h.36.

⁴⁸Emzir, “Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data” (Ed.1; Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 37.

3.5.2 Dokumentasi

Dalam hal ini, peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen serta mengambil gambar kegiatan-kegiatan dan rekaman-rekaman yang terkait dengan permasalahan pada penelitian ini. Dimana peneliti mengambil gambar pada saat mengadakan wawancara kepada narasumber untuk memperoleh data terkait dengan hasil penelitian.

3.5.3 Wawancara

Penulis mengadakan wawancara yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang pembahasan secara lisan antara narasumber dengan peneliti selaku pewawancara dengan cara tatap muka mengenai bentuk-bentuk pelayanan Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang dan respon pengguna jasa teknologi informasi. Adapun informasinya pihak bank yang terdiri dari *Staf Operasional* teknologi informasi dan *Customer Service* dan dari pihak nasabah sebagai penerima pelayanan. Dimana peneliti akan memperoleh informasi data penelitian dari hasil wawancara dengan narasumber terkait upaya yang dilakukan oleh Bank dalam meningkatkan kualitas layanan transaksi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan cara mengatasi kendala dalam layanan teknologi yang dimiliki oleh Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkripsi wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lain yang telah anda kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman anda sendiri mengenai materi-materi tersebut dan untuk memungkinkan anda menyajikan apa yang sudah anda temukan kepada orang lain. Analisis melibatkan pekerjaan dengan data, penyusunan, dan

pemecahannya kedalam unit-unit yang dapat ditangani, perangkumannya, pencarian pola-pola, dan penemuan apa yang penting dan apa yang perlu dipelajari, dan pembuatan keputusan apa yang akan anda katakan kepada orang lain. Untuk sebagian besar, produksi akhir dari penelitian adalah buku, makalah, presentasi atau rencana tindakan. Analisis data menggerakkan anda dari membenahan halaman-halaman deskripsi ke produk tersebut.⁴⁹ Adapun tahapan dalam menganalisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

3.6.1 Reduksi Data

Menurut Miles dan Huberman yang dimaksud dengan mereduksi data adalah pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari wawancara. Setelah melakukan pengumpulan data, peneliti melakukan reduksi data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data yang berkaitan dengan upaya yang dilakukan bank dalam meningkatkan kualitas layanan transaksi dan cara mengatasi kendala dalam layanan teknologi informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang.⁵⁰

3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data adalah sejumlah informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan-kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan apa yang akan dilakukan selanjutnya. Penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan demikian yang paling sering digunakan untuk menyajikan

⁴⁹Emzir, "*Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*", (ed.1-Jakarta: Rajawali Pers, 2011). h. 40.

⁵⁰Arum Prabandari, "*Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (HO) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman*" (Skripsi Sarjana: Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Sosial: 2015), h. 34.

data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif.⁵¹Data yang disajikan dalam bentuk informasi mengenai upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan dengan dimanfaatkannya teknologi informasi dan cara mengatasi kendala jika terjadi permasalahan dalam layanan teknologi informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan langkah akhir dalam suatu penelitian. Kesimpulan membantu untuk mencari dan memahami makna, keteraturan pola – pola penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang ada dalam penelitian.⁵²Dalam penelitian ini maka akan disampaikan jawaban mengenai rumusan masalah yaitu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan transaksi melalui pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan oleh suatu bank di antaranya ATM, mobile banking, internet banking, untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan tersebut meliputi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) yang telah di terapkan oleh Bank dalam melakukan transaksi, dan bagaimana cara mengatasi jika terjadi kendala dalam layanan teknologi informasi.

⁵¹Djam'an Satori dan Aan Komariah, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 219.

⁵²Arum Prabandari, "*Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (HO) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman*" (Universitas Negeri Yogyakarta: 2015), h. 35.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Upaya Yang Dilakukan Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Transaksi

Melihat kembali hasil wawancara dari karyawan Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang yang menjadi informan dalam penelitian ini. Karyawan yang peneliti wawancarai yakni Andi Syamsul Rijal yang menjabat sebagai *Staf Operasional* (IT).

Untuk bentuk-bentuk pelayanannya sama saja pada pelayanan perbankan lainnya, jika ada kendala alurnya itu nasabah datang ke bank terus menghadap ke *customer service* dan menyampaikan apa yang dia butuhkan jadi otomatis *customer service* memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada dan *customer service* menyampaikan apa yang di butuhkan pelayanan teknologi oleh nasabah.⁵³

Dapat dipahami bahwa untuk pelayanan yang diberikan sama saja dengan perbankan lainnya dengan memperhatikan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jika ada nasabah yang mengalami kendala alurnya nasabah langsung datang ke bank untuk menghadap ke *customer service* dan menyampaikan apa yang menjadi kebutuhan nasabah. Pihak bank beranggapan bahwa *customer service* memberikan pelayanan sesuai dengan standar layanan perbankan dan memberikan solusi terhadap permasalahan nasabah dan ini tentu memudahkan nasabah jika ingin menyampaikan permasalahan terkait layanan teknologi informasi.

⁵³Andi Syamsul Rijal, Wawancara, 19 Agustus 2019 di Kantor Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang.

Kualitas layanan teknologi informasi dari suatu perusahaan jasa perbankan:⁵⁴

- a. Dimensi *tangibles*, dinilai dari atribut-atribut yang dimilikinya seperti ketersediaan iklan dan fitur-fiturnya yang jelas pada website.
- b. Dimensi *reliability*, nasabah akan menilai kelancaran mengakses internet, kemudahan menghubungi call center bila terjadi kesalahan sistem di teknologi.
- c. Dimensi *responsiveness*, nasabah akan menilai apakah petugas bank akan menanggapi dengan cepat saran dan kritikan nasabah, prosedur layanan call center yang tidak berbelit-belit, dan kemampuan petugas call center untuk peduli terhadap permasalahan nasabah.
- d. Dimensi *assurance*, jaminan dari bank dalam pemakaian fasilitas teknologi, keamanan untuk transaksi di layanan teknologi, dan kunci pengaman yang tidak mudah terlacak.
- e. Dimensi *emphaty*, ketersediaan kotak saran dalam situs internet dan tanggapan terhadap keluhan dan saran nasabah.

Melihat kembali hasil wawancara dengan nasabah yang menjadi informan dalam penelitian ini. Nasabah yang peneliti wawancarai berjumlah 5 (Lima) orang nasabah yang secara umum memiliki pendapat serta persepsi mengenai kualitas pelayanan yang telah di berikan Bank Sulselbar Cabang SyariahSengkang. 5 orang nasabah tersebut yakni Bambang Sujarwo, Muh. Rasyid, Ambo Ulle, Herman dan Syarifuddin. Adapun kualitas layanan teknologi informasi dari suatu perusahaan jasa perbankan.

⁵⁴Yusnaini, “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta”. h. 7.

4.3.1 *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik merupakan hal yang sangat diperhatikan nasabah, maka dari itu harus diperhatikan untuk tetap menarik dan modern. Adapun wawancara yang saya lakukan terkait dengan *Tangibles* yang dimiliki Bank kepada salah satu nasabah atas nama Herman.

”saya sering menggunakan teknologi ATM. Disini juga memberikan fasilitas mesin antrian otomatis. Pada saat saya mengakses ATM fiturnya sangat mudah dipahami dan memiliki informasi yang jelas. Pelayanannya sangat bagus selama saya menggunakan ATM dan melakukan penarikan. Kalau keluhannya tidak ada, dan saya sangat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan pihak bank Syariah ini. Saya hanya mengharapkan ruang ATM nya di tambah lagi karena terkadang kita harus antri.”⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan berupa fasilitas fisik yang di berikan sudah cukup baik dan nasabah berpendapat bahwa fasilitas ATM fiturnya sangat mudah dipahami dan memiliki informasi yang jelas dan nasabah merasa puas dengan pelayanannya, apalagi pihak bank juga menyediakan mesin antrian otomatis jika ingin melakukan transaksi di via *customer service* maupun *teller* dan merupakan hal yang sangat diperhatikan, hanya saja kurangnya fasilitas ATM yang ada sehingga jika banyak nasabah yang datang, nasabah harus antri untuk bisa melakukan transaksi di ATM sehingga nasabah sangat mengharapkan untuk menambah fasilitas mesin ATM.

⁵⁵Herman, Wawancara, 19 Agustus 2019 di Kantor Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang.

4.3.2 *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan dalam memberikan pelayanan khususnya sarana teknologi informasi merupakan inti dari kualitas layanan karena nasabah menilai berdasarkan pengalaman dalam menggunakan layanan tersebut. Adapun wawancara yang saya lakukan terkait dengan *Realibility* yang dimiliki Bank kepada salah satu nasabah atas nama Bambang Sujarwo.

“Kalau dari segi fasilitas sudah bagus apalagi juga ada tambahan mesin antrian. Dan pelayanannya saya juga lebih suka di banding di bank konvensional. Dan cara pegawainya melayani itu sangat responsif apalagi di IT menyediakan *call center* jadi saya tidak perlu ke bank, lewat hp juga saya bisa akses informasi. Dan permasalahannya cuma satu yaitu jaringan, kadang jaringan tidak ada padahal sangat butuh transaksi jadi saya harus cari jaringan di tempat yang ada jaringannya tapi itu berhubungan dengan pihak ketiga bukan dengan pihak bank. Tapi itu terjadi kalau saya berada di luar daerah, kalau disini bagus. Dan saya mengharapkan fasilitas ruangnya bisa lebih baik.”⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kehandalan pelayanan yang di berikan di bank Syariah lebih baik dibandingkan bank konvensional dimana pihak bank melayani nasabah dengan cepat dan tepat dalam proses transaksi perbankan. Jika ada nasabah yang mengalami kendala cukup menghubungi *call center*, ini tentu memberikan kemudahan kepada nasabah dan nasabah tidak perlu lagi ke bank untuk menangani keluhannya. Namun ada kendala yang dialami nasabah pengguna teknologi yaitu jaringan, tetapi ini berhubungan langsung dengan pihak ketiga sebagai pengelola jaringan Hal ini tentu sangat mengganggu bagi nasabah yang membutuhkan fasilitas tersebut dengan segera dan

⁵⁶Bambang Sujarwo, Wawancara, 26 Agustus 2019 di Kantor Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang.

merupakan tantangan yang harus dihadapi pihak bank dan di selesaikan dengan secepatnya.

4.3.3 *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pihak bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah dengan meningkatkan kecepatan keluhan nasabah dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah. Adapun wawancara yang saya lakukan terkait dengan *Responsiveness* yang dimiliki Bank kepada salah satu nasabah atas nama Bambang Sujarwo.

“Dan kalau saya menyampaikan permasalahan saya lewat *call center* atau secara langsung juga sangat bagus dan bisa langsung di tanggap tanpa saya harus menunggu lama dan tentunya pegawai bank sangat memberikan pelayanan yang sangat baik. Dan ini sangat memudahkan saya karena saya tidak perlu lagi antri di Bank untuk menyelesaikan permasalahan saya”.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ketanggapan yang diberikan pihak Bank dalam melayani nasabahnya dapat di respon dengan baik melalui penyediaan layanan *call center* dimana nasabah diberi kepastian waktu berapa lama sebuah masalah diberikan solusi oleh pihak bank yang dilakukan secara cepat dan akurat dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah dan selalu memberikan respon yang baik serta berupaya memberikan pelayanan yang maksimal dengan membantu nasabah yang mengalami kesulitan sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan sangat memudahkan nasabah jika ingin melakukan transaksi.

⁵⁷Bambang Sujarwo, Wawancara, 26 Agustus 2019 di Kantor Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang.

4.3.4 *Assurance*(Jaminan)

Pada jasa perbankan, nasabah menginginkan adanya jaminan keamanan pada transaksi yang dilakukan. Adapun wawancara yang saya lakukan terkait dengan *Assurance* yang dimiliki Bank kepada salah satu nasabah atas nama Ambo Ulle.

“Kalau pelayanannya sudah sangat bagus dan sangat baik. Kalau permasalahan di teknologi pernah. Seperti kartu saya ini saya tidak pernah cek dan tidak bisa terbaca di monitor. Dan pelayanannya sangat responsif, dan kalau tidak banyak nasabah yang datang bisa di layani sebentar dan sangat memberikan perhatian kepada nasabah. Dan dengan menggunakan teknologi ini tentu saya merasa aman karena pin atm kan hanya saya yang tahu. Saya hanya mengharapkan pelayanannya lebih di tingkatkan”⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa jaminan yang diberikan bank berupa jaminan waktu untuk menyelesaikan permasalahan nasabah dengan cepat dan tentunya pihak bank juga menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah jika menggunakan fasilitas teknologi informasi merasa aman karena pin ATM hanya pihak nasabah saja yang tahu mengenai hal tersebut. Hanya saja jika ada nasabah yang bermasalah terkait pin harus menunggu maksimal 14 hari kerja karena hal ini berhubungan langsung dengan kantor pusat dan tidak bisa langsung ditangani oleh pihak Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang.

4.3.5 *Emphaty* (Perhatian)

Perhatian pihak bank merupakan merupakan bentuk sikap cepat tanggap atas apa yang diinginkan oleh nasabah. Pihak bank diusahakan mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Adapun wawancara yang saya lakukan terkait dengan *Emphaty* yang dimiliki Bank kepada salah satu nasabah atas nama Muh. Rasyid dan Syarifuddin.

⁵⁸ Ambo Ulle, Wawancara, 29 Agustus 2019 di Kantor Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang.

“Kalau pelayanan teknologi nya saya rasa sudah bagus sesuai dengan memenuhi standar perbankan. Selama menggunakan ATM juga tidak ada masalah. Dan pelayanan pegawainya juga sangat sopan dan sangat bagus. Dan bank sulselbar Syariah ini sangat meberikan pelayanan prima. Dengan memberikan senyum, rasa hormat, penuh dengan rasa kekeluargaan dan tentunya saya sangat puas dengan pelayanannya. Saran saya yah kalau bisadi tingkatkan tapi minimal di pertahankan.”⁵⁹

Persepsi lain juga di ungkapkan oleh Syarifuddin tentang *emphaty* yang mengatakan bahwa:

Kalau fasilitas saya rasa sudah bagus, fitur-fiturnya pada website sangat mudah dipahami dan sangat jelas. Kemampuan juga sangat bagus apalagi bank juga menyediakan layanan call center jadi saya bisa menyampaikan keluhan saya tanpa harus datang ke bank dan tentunya itu memudahkan saya untuk melakukan transaksi. Responnya sangat baik dan apa yang di sampaikan tidak berbelit-belit. Jaminan yang diberikan itu seperti jaminan waktu agar bisa menyelesaikan keluhan yang saya sampaikan dan tentunya dengan menggunakan teknologi saya juga merasa aman karena kode kerahasiaannya sangat terjaga. Kalau perhatiannya saya rasa juga baik tetapi dalam situs internetnya tidak menyediakan kotak saran sehingga saya harus datang langsung ke bank.⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa perhatian yang diberikan pihak Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang kepada nasabah sudah sangat memuaskan dengan memahami keinginan nasabah serta memberikan layanan prima seperti senyum, rasa hormat dan penuh kekeluargaan. pelayanan Sikap tersebut merupakan hal yang di inginkan nasabah sehingga nasabah beranggapan bahwa layanan yang diberikan membuat nasabah lebih di hargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dan pihak bank. Dan perhatian yang diberikan pihak bank mampu meningkatkan layanan serta menciptakan hubungan baik kepada nasabah

⁵⁹Muh. Rasyid, Wawancara, 26 Agustus 2019 di Kantor Bank Sulelbar Cabang Syariah Sengkang.

⁶⁰Syarifuddin, Wawancara, 30 Agustus 2019 di Kantor Bank Sulelbar Cabang Syariah Sengkang.

dalam jangka panjang apabila dapat diterapkan secara terus menerus hanya saja dalam situs internet tidak menyediakan kotak saran sehingga nasabah harus datang langsung ke bank untuk menyampaikannya.

Untuk memahami pengertian kualitas pelayanan menurut perspektif Islam, yang dijadikan tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi Syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan.

Di dalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh Syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai cara yang sudah ditetapkan.

Oleh karena itu, variabel-variabel yang diuji dalam suatu penelitian tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja. Namun menjadikan Syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut.⁶¹

4.4.1 *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah Tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT Firmankan dalam Q.S AI-A'raf : 26,

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ
ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ (٢٦)

⁶¹Serba Serbi, Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam. <https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kualitas-pelayanan-menurut-perspektif.html?m=1>. (29 Agustus 2019).

"Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat. (QS. Al-A'raf : 26).⁶²

Ayat di atas menjelaskan bahwa Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan Syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i.

4.4.2 *Reliability* (keandalan) adalah Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Allah SWT telah berfirman dalam QS. Al- Ahzab: 21

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

"Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah." (QS. Al- Ahzab: 21). Di dalam hadist-hadist mulia, Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga maupun aktifitas kehidupan yang lainnya, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar Al-Amin.⁶³

Ayat di atas menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas perniagaan/muamalah.

⁶²Departemen Agama, *Al-Qur'an dan terjemahan*, hal. 153.

⁶³Departemen Agama, *Al-Qur'an dan terjemahan*, hal. 417.

4.4.3 *Responsivness* (daya tanggap) adalah Keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa tepat waktu. Demikian juga Allah SWT telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Insyirah: 7

إِنَّمَا أَمْرُهُ إِذَا أَرَادَ شَيْئًا أَن يَقُولَ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ

"Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh- sungguh (urusan) yang lain", (QS. Al-Insyirah: 7).⁶⁴

Ayat di atas menjelaskan bahwa dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan.

4.4.4 *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan alas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam membedakan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Allah SWT telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaktub dalam Q.S Asy-Syu'araa':181-182,

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ

"Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar. " (QS. Asy-Syu'araa' : 181-182).⁶⁵

⁶⁴Departemen Agama, *Al-Qur'an dan terjemahan*, hal. 596

⁶⁵Departemen Agama, *Al-Qur'an dan terjemahan*, hal. 374.

Ayat di atas menjelaskan bahwa Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah.

4.4.5 *Emphaty* (perhatian) adalah Peduli, perhatian individu yang diberikan kepada konsumen. Allah telah berfirman dalam QS. An-Nahl : 90

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُم

﴿١٦٠﴾

"Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran." (QS. An-Nahl : 90).⁶⁶

Ayat di atas menjelaskan bahwa Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain.

Mengenai pandangan Islam, dalam penilaian kinerja dilandaskan pada standar Syariah, Islam mempunyai unsur dalam melakukan penilaian kinerja suatu kegiatan/usaha yang meliputi:

1. Niat bekerja karena Allah.
2. Dalam bekerja harus memberikan kaidah/norma/Syariah secara totalitas.
3. Motivasi bekerja adalah mencari keberuntungan di dunia dan akhirat.
4. Dalam bekerja diuntut penerapan asas efisiensi dan manfaat dengan tetap menjaga kelestarian lingkungan.

⁶⁶Departemen Agama, *Al-Qur'an dan terjemahan*, hal. 277.

5. Mencari keseimbangan antara harta dengan ibadah, dan setelah berhasil dalam bekerja hendaklah bersyukur kepada Allah SWT.⁶⁷

Karnanen dan Antonio mengungkapkan keunggulan Bank Syariah antara lain sebagai berikut:⁶⁸

1. Kuatnya ikatan emosional keagamaan antara pemegang saham, pengelola dan nasabah sehingga ada rasa kebersamaan dalam menghadapi risiko usaha dan pembagian keuntungan secara jujur dan adil.
2. Usaha dilakukan dengan sebaik-baiknya sebagai pengalaman ajaran agama.
3. Fasilitas pembiayaan yang tidak membebani nasabah sejak awal dengan kewajiban membayar bunga secara tetap.
4. Metode bagi hasil tidak mengenal diskriminasi terhadap nasabah yang didasarkan kemampuan ekonomi, sehingga aksesibilitas bank Syariah sangat luas.
5. Nasabah menyimpan dana memiliki peringatan dini otomatis tentang riil banknya, yang bisa di ketahui sewaktu-waktu dari naik turunnya jumlah bagi hasil yang diterimanya.
6. Bagi pengusaha, tersedia fasilitas pembiayaan pengadaan barang modal dan peralatan produksi yang lebih mengutamakan kelayakan usaha daripada jaminan sehingga membuka kesempatan berusaha.
7. Metode bagi hasil mengakibatkan *cost push inflation* dihapuskan sama sekali sehingga bank menjadi pendukung kebijakan moneter yang handal.

⁶⁷Muhlis, *Menelistik Kinerja Karyawan Bank Syariah Berbasis Teknologi Informasi*, h. 24.

⁶⁸Edi Wibowo dan Untung Hendi Widodo, *"Mengapa Memilih Bank Syariah"*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), h. 54.

8. Lebih mandiri dari pengaruh gejolak moneter, baik dari dalam maupun luar negeri.
9. Persaingan antar bank berlaku secara wajar yang ditentukan keberhasilan dalam membina nasabah dengan profesionalisme dan pelayanan terbaik.
10. Fasilitas kredit kebajikan yang tidak menbebani nasabah dengan biaya apapun kecuali biaya yang dipergunakannya sendiri.

Selain keunggulan-keunggulan di atas, bank Syariah memiliki beberapa kelemahan yang dijumpai dalam praktiknya lain sebagai berikut:⁶⁹

1. Terlalu berprasangka baik kepada semua nasabah dan berasumsi bahwa semua orang yang terlibat jujur dan dapat dipercaya, sehingga rawan terhadap itikad buruk.
2. Metode bagi hasil memerlukan perhitungan yang rumit, terutama dalam menghitung bagian laba nasabah yang kecil-kecil dan nilai simpanannya tidak tetap. Risiko salah hitung lebih besar daripada di bank konvensional.
3. Kekeliruan penilaian proyek berakibat lebih besar daripada bank konvensional.
4. Produk-produk bank Syariah belum bisa mengakomodasi kebutuhan masyarakat dan kurang kompetitif, karena manajemen bank Syariah cenderung mengadopsi produk perbankan konvensional yang ‘diSyariahkan’ dengan variasi produk yang terbatas.
5. Pemahaman masyarakat yang kurang tepat terhadap kegiatan operasional bank Syariah.

⁶⁹Edi Wibowo dan Untung Hendi Widodo, “*Mengapa Memilih Bank Syariah*”, h. 55.

6. Peraturan perundang-undangan mengenai perbankan belum sepenuhnya mengkomodir operasional bank Syariah.
7. Jaringan kantor bank Syariah yang belum luas.
8. Sumberdaya manusia yang memiliki keahlian mengenai bank Syariah masih sedikit.

4.2 Menanggulangi Kendala Transaksi dalam Layanan Teknologi Informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang

Semakin majunya teknologi di dunia, transaksi perbankan juga mulai menggunakan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah, yang mulanya pelayanan terhadap nasabah harus dengan bertatap muka. Dimana nasabah datang langsung ke kantor-kantor terdekat yang disediakan oleh bank itu sendiri dalam hal menyimpan maupun meminjam atau layanan transaksi lainnya kini menjadi lebih mudah karena bank mulai menggunakan teknologi berbasis komputer dan sekarang sudah bisa mengakses lewat internet bahkan dengan mobile “HP” dengan SMS sudah banyak diterapkan bank.

Sejumlah bank di Indonesia saat ini memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan kepada para nasabahnya. Sebagai contoh, nasabah dapat melakukan transaksi penarikan tunai melalui mesin ATM yang telah tersedia selama 24 jam sehari. Bahkan beberapa bank telah menjalin kerja sama yang memungkinkan nasabah mengambil uang lewat ATM bank lain yang memiliki logo ATM bersama.

Kehadiran telepon seluler pun mengilhami penyelenggaraan bank untuk membuat layanan yang disebut mobile banking atau M-banking. Dengan menggunakan SMS, nasabah dapat mengetahui informasi saldo rekening ataupun melakukan transaksi lainnya seperti pembayaran biaya telpon rumah dan transfer

saldo ke rekening orang lain. Layanan lainnya yaitu internet banking. Dengan menggunakan koneksi internet, para nasabah bisa melakukan aktivitas perbankan melalui komputer yang terkoneksi internet. Transaksi internet banking yang bisa dilakukan berupa memeriksa saldo, mentransfer uang, melakukan deposito, melihat sejarah transaksi. Bahkan ada bank yang sudah menyediakan layanan membuka rekening bank online tanpa Anda harus mengantri di bank tersebut.⁷⁰

Melihat kembali hasil wawancara dari karyawan Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang yang menjadi informan dalam penelitian ini. Karyawan yang peneliti wawancarai berjumlah 2 (dua) orang yakni Andi Syamsul Rijal dan A. Reza Ariesandhy yang masing-masing menjabat sebagai *Staf Operasional* (IT) dan *Customer Service*. Hal ini dilakukan agar penulis dapat mengungkapkan dan mengetahui bagaimana infrastruktur teknologi informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah dengan cara mengetahui pendapat pihak Bank terkait hal tersebut.

Berdasarkan data yang di peroleh peneliti di lapangan maka adapun teknologi informasi yang digunakan di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang dalam meningkatkan kualitas layanannya :

4.2.1 ATM

Kualitas sumberdaya manusia merupakan hal yang penting karena sangat menentukan dalam keberhasilan impelentasi teknologi, misalnya dalam kasus pengoperasian ATM (*automated teller machine*), suatu mesin yang dapat melayani nasabah bank dalam hal penarikan dan penyetoran uang tunai selama 24 jam penuh.

⁷⁰Riyansyah, “Teknologi Informasi Di Bidang Perbankan”. <http://riyansyah076.blogspot.com/2015/10/teknologi-informasi-di-bidangperbankan.html?m=1>. Di akses pada (16 September 2019)

Pengoperasian mesin ini memerlukan pemeliharaan sistem informasi yang efisien yang melibatkan perangkat yang canggih sehingga diuntut tenaga-tenaga ahli yang menguasai teknologi jaringan informasi tersebut.

Kurangnya penguasaan teknologi informasi oleh sumber daya perbankan menyebabkan adanya ketergantungan yang sangat tinggi akan jasa pihak ketiga, hal ini akan memperlambat proses penanggulangan masalah yang menyangkut keamanan nasabah dalam transaksi melalui ATM. Hal ini tercermin dari banyaknya keluhan nasabah mengenai transaksi-transaksi yang dilakukan diluar sepengetahuan pelanggan. Kasus ini merupakan hal yang mungkin terjadi mengingat akses rekening melalui ATM hanya melalui sederet kode yang hanya di hafal oleh nasabah tanpa ada sarana yang dapat mengidentifikasi si pelaku transaksi.⁷¹

Kartu ATM Bank Sulselbar memiliki berbagai manfaat dan kemudahan akses perbankan antara lain:

- a. Informasi saldo.
- b. Pergantian pin.
- c. Penarikan uang tunai.
- d. Transfer uang antar bank peserta ATM BERSAMA dan ATM PRIMA.
- e. Transfer antar rekening Bank Sulselbar.

Adapun risiko penggunaan ATM di Bank Sulselbar antara lain:

- a. Adanya risiko operasional berupa ATM tidak dapat digunakan atau transaksi nasabah tidak berhasil.
- b. Risiko yang berkaitan dengan keamanan transaksi di ATM.⁷²

⁷¹Lukman Dendawijaya, “*Manajemen Perbankan*” (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2014), h. 180.

⁷²<https://www.banksulselbar.co.id/>. Di akses pada (29 September 2019).

Adapun tanggapan karyawan terkait dengan layanan teknologi informasi (ATM) yang dimiliki Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Andi Syamsul Rijal yang saat ini menjabat sebagai *Staf Operasional* (IT), beliau mengatakan bahwa:

“Untuk teknologi itu saat ini ATM, mobile banking, internet banking dan yang paling menjadi pilihan nasabah adalah ATM dan mobile banking. Dari segi penarikan di atm itu bank konvensional dan bank Syariah sama saja tidak dikenakan biaya oleh bank. Kalau untuk keluhan itu paling dari segi jaringan karena kalau dari segi jaringan itu kita tidak bisa pungkiri karena untuk penggunaan jaringan itu kita masih menggunakan pihak ketiga jadi otomatis jika jaringan dari pihak ketiga tersebut down jadi otomatis jadi otomatis jaringan yang ada di cabang itu juga down jadi untuk mengantisipasi itu kita langsung konfirmasi oleh pihak ketiganya untuk segera di eksekusi misalnya 15 menit sudah langsung di tangani. Kalau untuk respon nasabah otomatis dia menunggu sesuai yang kita sampaikan bahwa terkendala oleh jaringan pihak ketiga jadi otomatis dia menunggu terus kalau misalnya untuk penyelesaian jaringan ada transaksi yang dia lakukan dan rekeningnya sudah ter debet tetapi dia tapi dananya belum masuk ke rekening dan biasanya itu langsung di konfirmasi di pihak IT dan respon nasabah menunggu sesuai dengan prosedur yang ada. Kalau untuk kualitas layanan transaksi di bank Sulselbar otomatis kita akan selalu lakukan inovasi jadi otomatis kita akan mengikuti perkembangan yang ada.”⁷³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di pahami bahwa infrastruktur teknologi yang diterapkan di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang di antaranya ATM, mobile banking, internet banking dan yang paling diminati nasabah adalah ATM dan mobile banking. Pihak bank mengatakan bahwa dari segi penarikan di atm itu bank konvensional dan bank Syariah sama saja tidak dikenakan biaya oleh bank.

Kendala yang sering terjadi pada pemanfaatan ATM dan mobile banking terkait dengan kendala jaringan yang tidak optimal. Pihak bank beranggapan bahwa

⁷³Andi Syamsul Rijal, Wawancara, 19 Agustus 2019 di Kantor Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang.

untuk penggunaan jaringan tidak bisa di pungkiri karena masih menggunakan pihak ketiga. Jika jaringan dari pihak ketiga bermasalah maka jaringan yang ada di cabang juga mengalami hal yang sama dan untuk mengantisipasi hal tersebut pihak bank langsung mengkonfirmasi pihak ketiga untuk segera di tangani. Sehingga nasabahbiasanya menunggu paling lama adalah 14 hari kerja sesuai dengan prosedur yang ada.

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Bapak A. Reza Ariesandhy sebagai *customer service*, beliau mengatakan bahwa:

“Mengenai pelayanan atm Berdasarkan peraturan OJK penarikannya tidak boleh lebih dari 10 juta, kalau masalah yang lain mungkin sama dengan bank lain yaitu gagal koneksi dan pada saat penarikan uangnya tidak keluar, saldonya tidak terpotong atau saldonya terpotong tetapi uangnya tidak keluar dan gagal transfer, itu hal biasa dan semua bank juga mengalami hal seperti itu dan cara mengatasinya itu kalau kita ada namanya sistem *helpdesk*. Jadi itu *helpdesk* jadi bagaimana cara mengatasi masalah nasabah dengan cepat, itu terkoneksi dengan kantor pusat. Misalnya nih klaim nya di bank BNI itu kan lintas bank tuh ada jalur atm bersama yang di lewati nah itu harus melalui kantor pusat. Misalnya kita input di aplikasi *helpdesk*, kita input datanya setelah itu konekt langsung ke kantor pusat dan kita bisa lihat tahapannya sudah sampai mana, progress di tolak kah, kemudian berhasil kita bisa liat disitu. Kalau 14 hari kerja itu terbilang lama sih kalau bisa lebih cepat. Rata-rata komplek nasabah itu dia berharap dia lebih cepat. Misalnya salah pin itu harus ke kantor pusat lagi, nasabah komplek kenapa tidak disini saja kalau bisa. Karena kita belum bisa mengakses pergantian pin nya.”⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di pahami Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang dalam meningkatkan kualitas layanan transaksi menggunakan teknologi informasi mengalami beberapa kendala. Misalnya pemanfaatan ATM, Berdasarkan peraturan OJK jumlah penarikannya tergantung jenis ATM yang

⁷⁴A. Reza Ariesandhy, Wawancara, 26 Agustus 2019 di Kantor Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang.

digunakan. Jenis ATM biasanya menentukan batas maksimal jumlah penarikan. Peraturan ini tentu membuat nasabah terbatas dalam melakukan penarikan menggunakan mesin ATM. Kendala lain yang dihadapi nasabah hampir sama dengan Bank lainnya seperti koneksi dan pada saat penarikan uangnya tidak keluar, saldonya tidak terpotong atau saldonya terpotong tetapi uangnya tidak keluar dan gagal transfer. Umumnya permasalahan tersebut di atasi pihak Bank menggunakan aplikasi *helpdesk* oleh *customer service*.

Helpdesk merupakan aplikasi yang digunakan oleh pihak bank dimana aplikasi tersebut digunakan untuk menyampaikan masalah dan merupakan bagian pelengkap dari fungsi pelayanan dan bertanggung jawab sebagai sumber pemecahan masalah yang di laporkan dan untuk mengetahui kelanjutan terkait permasalahan tersebut dan tahapannya sudah sampai mana karena aplikasi *helpdesk* ini bisa terkoneksi langsung dengan kantor pusat.

Dapat di simpulkan bahwa Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang sudah memberikan pelayanan sebaik mungkin terutama dalam hal kecepatan respon dan kenyamanan melakukan transaksi menggunakan teknologi informasi serta melakukan inovasi dan mengikuti perkembangan setiap tahunnya. Dengan demikian bahwa setiap tahunnya selalu ada perbaikan kualitas pelayanan yang diperhatikan Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang demi kepuasan nasabah berdasarkan kumpulan data *komplain* yang dimiliki.

4.2.2 Mobile Banking

Adapun tanggapan karyawan terkait dengan layanan Teknologi informasi (Mobile Banking) yang dimiliki Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang

sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak A. Reza Ariesandhy sebagai *Customer Service*, beliau mengatakan bahwa:

“Mengetahui mobile banking permasalahannya hampir sama misalnya transfer, saldo ter debet, penyetor nya tidak terkirim, gagal itu hampir sama”⁷⁵

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa dibalik kemudahan bertransaksi melalui mobile banking yang menjanjikan berbagai kemudahan dan diharapkan memberikan kepuasan kepada nasabah yang menjadi produk unggulan hanya dengan menggunakan *smartphone*, tetapi hal ini tidak berarti suatu sistem yang terbebas dari masalah. Terdapat permasalahan yang sering di hadapi nasabah terkait mobile banking sama hal nya dengan kendala layanan ATM dimana jaringan yang sering *offline*. Tetapi ini berhubungan langsung dengan pihak ketiga yang mengelola jaringan dan pihak bank tetap berupaya mengatasinya dengan mengambil tindakan untuk segera menghubungi pihak ketiga.

Rahardjo menjelaskan bahwa ada beberapa persyaratan dari mobile banking yaitu: Aplikasi mudah digunakan , layanan dapat dijangkau dari mana saja, murah, aman dan dapat diandalkan. Keunggulan mobile banking telah mengalami berbagai macam terapan teknologi canggih, perbaikan-perbaikan yang berarti, sehingga tidak perlu dikhawatirkan penggunaanya. Selain memiliki kelebihan, layanan ini juga mempunyai kelemahan yang justru datang dari aspek non teknis. Bahaya tersebut akan datang ketika orang lain, dalam hal ini pihak ketiga, mengetahui nomor PIN pengguna mobile banking. Kondisi ini akan berdampak tingkat kenyamanan nasabah berbanding terbalik dengan tingkat keamanan yang didapatkan oleh nasabah.⁷⁶

⁷⁵A. Reza Ariesandhy, Wawancara, 26 Agustus 2019 di Kantor Bank Suleselbar Cabang Syariah Sengkang.

⁷⁶Syamsul Hadi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking”. h. 57.

4.2.3 Internet Banking

Adapun tanggapan karyawan terkait dengan layanan Teknologi informasi (Internet Banking) yang dimiliki Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak A. Reza Ariesandhy sebagai *Customer Service*, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau internet banking sampai sekarang ini saya belum pernah dapat laporannya, apakah karena penggunaanya kurang atau memang tidak ada masalah saya juga tidak tahu karena saya juga belum pernah melaporkan masalah terkait internet banking.”⁷⁷

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tidak ada kendala yang dihadapi pada penerapan internet banking. Pihak Bank beranggapan bahwa mungkin memang tidak masalah atau kurangnya pengguna teknologi internet banking. Ini tentu merupakan inovasi kepada pihak bank untuk menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan internet banking.

Aplikasi teknologi informasi dalam internet banking akan meningkatkan efisiensi, efektifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif daripada bank konvensional. Tanpa adanya aplikasi teknologi informasi dalam internet banking, maka internet banking tidak akan jalan dan dimanfaatkan oleh industri perbankan. Secara umum, penyediaan layanan internet banking, bank memberikan informasi mengenai produk dan jasanya via portal di internet, memberikan akses kepada para nasabah untuk bertransaksi dan meng-update data pribadinya. Persyaratan bisnis dari internet banking antara lain aplikasi mudah

⁷⁷A. Reza Ariesandhy, Wawancara, 26 Agustus 2019 di Kantor Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang.

digunakan , layanan dapat dijangkau dari mana saja, murah, aman, dan dapat diandalkan.⁷⁸



⁷⁸Yusnaini, “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta” (Jurnal Dinamika Akuntansi 2, no. 1. 2010), h. 5

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Upaya yang diberikan oleh pihak bank dalam meningkatkan kualitas layanan transaksi sudah memuaskan dengan menyediakan layanan *call center* dimana layanan tersebut digunakan nasabah untuk menyampaikan masalah jika terjadi permasalahan dalam layanan teknologi informasi. Upaya tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah karena nasabah tidak perlu lagi ke bank untuk menyampaikan permasalahan pada saat melakukan transaksi.
2. Cara menanggulangi kendala transaksi dalam layanan teknologi informasi yaitu dapat diatasi dengan menggunakan aplikasi *helpdesk* oleh *customer service*. Aplikasi tersebut digunakan untuk menyampaikan masalah dan merupakan bagian pelengkap dari fungsi pelayanan dan bertanggung jawab sebagai sumber pemecahan masalah yang dilaporkan dan untuk mengetahui kelanjutan terkait permasalahan nasabah karena aplikasi *helpdesk* ini bisa terkoneksi langsung dengan kantor pusat. Untuk kendala jaringan pihak bank mengambil langkah dengan menghubungi pihak ketiga dan maksimal 15 menit sudah bisa ditangani.

5.2 Saran

Setelah penulis mengkaji tentang kualitas layanan nasabah untuk memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya kualitas layanan dipertahankan dan di tingkatkan agar nasabah loyal terhadap Bank, serta meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga meningkatkan pula jumlah nasabah yang bertransaksi.
2. Mengingat sangat besarnya kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, perlu mempertahankan dan meningkatkan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi menggunakan teknologi informasi.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

Al Qur an Al Karim

Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima*. Cet:1; Jakarta: CV Sagung Seto.

Ali, Zainuddin. 2011. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

Amir, M. Taufiq. 2014. *Manajemen Strategik: Konsep dan Aplikasi*. Ed.1; Jakarta: Rajawali Pers.

Arif , M. Nurul Rianto Al. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* . Bandung: Alfabeta.

Assauri, Sofjan. 2014. *manajemen pemasaran*. Ed.1; Jakarta: Rajawali Pers.

Basrowi dan suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Dendawijaya, Lukman. 2014. “*Manajemen Perbankan*”. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Emzir, 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Ed.1; Jakarta: Rajawali Pers.

Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik* . Cet:1; Jakarta: Rajawali Pers.

Jalaluddin. 2013. *Filsafat Ilmu Pengetahuan*. Ed.1; Jakarta: Rajawali Pers.

Kasmir.2001. *Manajemen Perbankan*. Cet.2; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

_____. 2004. *Pemasaran Bank*. Cet:3; Jakarta: Kencana.

_____. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Ed.Revisi; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Komariah, Djam'an Satori dan Aan. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Muhlis. 2018. *Menelistik Kinerja Karyawan Bank Syariah Berbasis Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Trust Media Publishing.

M.Yusup, Pawit. 2012 *perspektif manajemen pengetahuan, informasi, komunikasi, pendidikan dan perpustakaan*. Ed. 1; Jakarta: Rajawali Pers.

Mulyana, Deddy. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung, PT Remaja Rosdakarya Offset.

Penyusun, Tim. 2013. *Pedoman penulisan karya ilmiah (makalah dan skripsi)*. Parepare, STAIN..

Richard L. 2003. *Manajemen*. Ed.5; Jakarta: Erlangga.

Santosa, Heru. 2007. *Etika dan teknologi*. Cet.1; Yogyakarta: Tiara Wacana Yogyakarta.

Suryani, 2014. "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah," *Al-Iqtishad* VI, no. 2.

Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Ed.2; Yogyakarta: C.v Andi Offset, 2011.

Wibowo Edi dan Untung Hendi Widodo. 2005. "Mengapa Memilih Bank Syariah", Jakarta: Ghalia Indonesia.

Widjojo, Handyanto. 2017. *Sari-Sari Pemasaran Dan Aplikasinya Di Dunia Bisnis*. Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.

Skripsi

Amijaya, Gilang Rizky. 2010. "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca)". Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi: Semarang.

Fendriyani, Melida. 2012. "Analisis Pemanfaatan Infrastruktur Teknologi Informasi Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Menggunakan Metode Ward And Peppard". Skripsi Sarjana: Fakultas Ilmu Komputer: Palembang.

Harahap, Dewi Berlian. 2017. "Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara". Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Medan.

Harun, Risdianti. 2016. "Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp Sungguminasa". Skripsi Sarjana; Fakultas dakwah dan Komunikasi: Makassar.

Kartini, Ajeng. 2017. "Analisis Kualitas Layanan Jasa Internet Pada Plasa Telkom Group Parepare Perspektif Etika Bisnis Islam". Skripsi Sarjana: Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare.

Muchlis. 2016. "Pengaruh persepsi penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan PT Bank BPD DIY Unit usaha Syariah Yogyakarta". Skripsi

Sarjana: Program studi hukum islam konsentrasi keuangan dan perbankan
Syariah: Yogyakarta.

Prabandari, Arum. 2015. "Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (HO) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman". Skripsi Sarjana: Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Jurnal

Chrismastianto, Imanuel Adhitya Wulanata. 2017. "Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia," (Jurnal Ekonomi dan Bisnis 20, no. 1).

Hadi, Syamsul, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking". (Universitas Islam Indonesia).

Panjaitan, Januar Efendi. 2016 "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang bandung," Derema Jurnal Manajemen 11, no. 2.

Rahayu, Heffy Christya. 2013. "Pelaksanaan Teknologi Informasi Pada Kualitas Layanan Administrasi Mahasiswa." Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos 2, no. 1.

Rizkiyanto, Rahmat. 2014 "pengaruh pemanfaatan sistem informasi akademik (AIS) terhadap kinerja individual dengan kemudahan pengguna sebagai variabel moderator." Jurnal Etikonomi 13, no. 1.

Yusnaini, 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta". Jurnal Dinamika Akuntansi 2, no. 1.

Internet

<https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/pemanfaatan.html>. Di akses pada (29 januari 2019).

<https://id.m.wiktionary.org/wiki/peningkatan>. Di akses pada (29 januari 2019).

<https://www.banksulselbar.co.id/>. Di akses pada (29 September 2019).

Makplus, *Pengertian Pemanfaatan*. <http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pemanfaatan.html?m=1>. Di akses pada (15 Mei 2018).

Maxmanroe, <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/teknologi-informasi.html>. (11 juni 2018).

Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/berita-dan->

kegiatan/publikasi/pages/OJK-luncurkan-buku-bijak-ber-eBanking.aspx. Di akses pada (17 September 2019).

Serba Serbi, *Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam*. <https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kualitas-pelayanan-menurutperspektif.html?m=1>. (28 Agustus 2019).

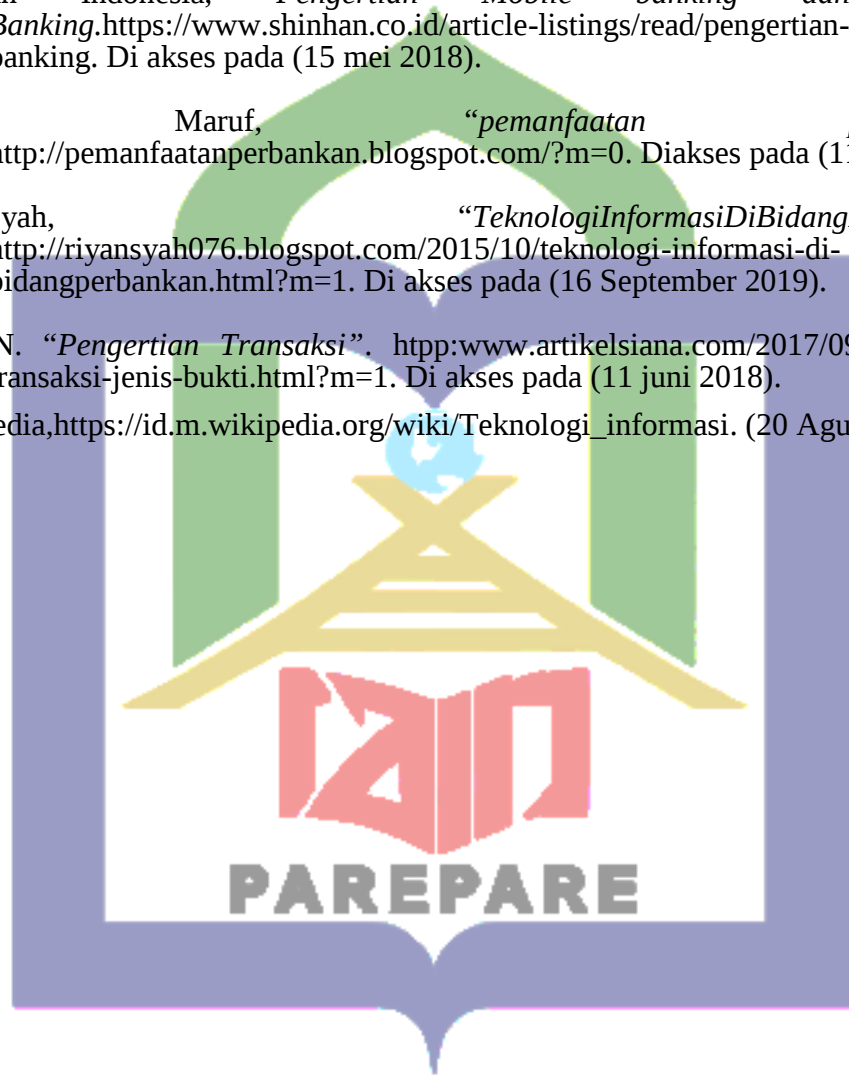
Shinhan Indonesia, *Pengertian Mobile banking dan Internet Banking*. <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-internet-banking>. Di akses pada (15 mei 2018).

Rian Maruf, *“pemanfaatan perbankan,”*. <http://pemanfaatanperbankan.blogspot.com/?m=0>. Diakses pada (11 juni 2018).

Riyansyah, *“Teknologi Informasi Di Bidang Perbankan”*. <http://riyansyah076.blogspot.com/2015/10/teknologi-informasi-di-bidangperbankan.html?m=1>. Di akses pada (16 September 2019).

Sora N. *“Pengertian Transaksi”*. <http://www.artikelsiana.com/2017/09/pengertian-transaksi-jenis-bukti.html?m=1>. Di akses pada (11 juni 2018).

Wikipedia, https://id.m.wikipedia.org/wiki/Teknologi_informasi. (20 Agustus 2019).







**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 email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-757...../In.39.8/PP.00.9/07/2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI WAJO
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KAB. WAJO

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : NURSAKINAH
Tempat/Tgl. Lahir : PINRANG, 29 September 1997
NIM : 15.2300.158
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : KABOE, KEL. TIROANG, KEC. TIROANG, KAB. PINRANG

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

PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFOMASI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TRANSAKSI DI BANK SULSELBAR CABANG SYARIAH SENGKANG

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juli sampai selesai.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

July 2019

Muhammad Kamal Zubair



Scanned with

Page : 1 of 1, Copyright © 2015-2019 - (aituhera)

Dicetak pada Tgl : 22 Jul 2019 jam : 14:43:37

SRN CO 0000577


PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 JL. Jend. Achmad Yani No. 33 Tlp/Fax (0485) 323549
 www.bpptpmwajokab@gmail.com, Sengkang (50915), Kabupaten Wajo, Provinsi Sulawesi Selatan

IZIN PENELITIAN / SURVEY

Nomor : 0577/IP/DPMTSP/2019

Membaca : Surat Permohonan **NURSAKINAH** Tanggal **08-08-2019**
 Tentang Penerbitan Izin Penelitian / Survey

Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Bupati Wajo Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan Kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Wajo

Memperhatikan : 1. Surat Deklarasi Kelayakan Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pare Pare Nomor : B-757/In.39.8/PP.00.9/07/2019 Tanggal 24 Juli 2019 Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian
 2. Rekomendasi Tim Teknis Nomor **00577/IP/TIM-TEKNIS/VIII/2019** Tanggal **08-08-2019** Tentang Penerbitan Izin Penelitian / Survey

Menetapkan : Memberikan IZIN PENELITIAN / SURVEY kepada :

Nama : **NURSAKINAH**
 Tempat / Tgl Lahir : **PINRANG, 29 SEPTEMBER 1997**
 Alamat : **KABOE KAB.PINRANG**
 Universitas / lembaga : **IAIN PARE PARE**
 Judul Penelitian : **PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TRANSAKSI DI BANK SULSELBAR CABANG SYARIAH SENGKANG**

Lokasi Penelitian : **BANK SULSELBAR CABANG SYARIAH SENGKANG**

Lama Penelitian : **08 Agustus 2019 s.d 08 Oktober 2019**

Untuk hal ini tidak merasa keberatan atas pelaksanaan Penelitian / Survey dimaksud dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudah pelaksanaan penelitian harus melaporkan diri kepada pemerintah setempat dan instansi yang bersangkutan
2. Penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan, semata-mata untuk kepentingan ilmiah
3. Menaatl Semua perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat

Sengkang
08 Agustus 2019



DINA MANUSSA, S.Sos., M.Si.
 Pangkat : **PEMINTA UTAMA MUDA**
 NIP : **19651128 199002 1 001**

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Wajo
2. Kepala Instansi Tempat Penelitian
3. Camat Setempat
4. Peringatan

No. Reg : **1585/IP/DPMTSP/2019**
 Retribusi : **Rp. 0**

CamScanner





Nomor : SR/ 452 /B/WD-SY/XI/2019

Sengkang, 05 November 2019

Perihal : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.

Kepada Yth:
Bapak Dr.Muhammad Kamal Zubair,M.Ag
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
IAIN Pare Pare
di-

Pare - pare

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Nursakinah
Alamat : Kaboe, Kabupaten Pinrang
Tempat/Tgl Lahir : Pinrang, 29 September 1997
NIM : 15.2300.158
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : IAIN Pare pare

Adalah benar bahwa nama yang tersebut di atas telah melakukan Penelitian pada PT. Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang yang beralamat di Jalan Veteran No. 50 Sengkang, terhitung mulai tanggal 08 Agustus 2019 s/d 08 Oktober 2019 dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi Di PT. Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang".

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan penerimaannya diucapkan terima kasih.
Wassalamu Alaikum Wr, Wb.

PT. Bank Sulselbar
Cabang Syariah Sengkang

Bank Sulselbar
Cabang Syariah Hutan Akstento
Pemimpin

Tembusan :
- Arsip

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SULAWESI SELATAN DAN SULAWESI BARAT
Kantor Pusat : J. DR. Ratulangi No. 16 - Makassar 90125
Tel. +62-411 859171 (Hunting) Fax. +62-411 859 178
Web Site : www.banksulselbar.co.id

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANDI SYAMSUL MAJAL
Umur : 29 THN
Alamat : BANK SULSELBAR RCS SENGKANG
Jabatan : STAF OPERASIONAL (JT)

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nursakinah yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Agustus 2019

Yang bersangkutan

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : A. Reza Amrullah
 Umur : 32 Tahun
 Alamat : Jl. M. P. 10 5
 Jabatan : CS.

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nursakinah yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang"**.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 30 Agustus 2019

A. Reza Amrullah
 Yang bersangkutan

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herman, SE.
 Umur : 52 Th.
 Alamat : BPN Bumi Peribadi Sengkang
 Jabatan : Kasir Cagar Budaya & Perumukiman Disdikbud wajo

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Nursakinah yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 19 Agustus 2019


 Yang bersangkutan

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **BAMBANG SUARWO**
Umur : **36 TAHUN**
Alamat : **DESA TELESANG KEC. PITUMPAUA**
Jabatan : **PNS**

Mencerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nursakinah yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 26 Agustus 2019

Yang bersangkutan



BAMBANG SUARWO

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Dr. M. Rasyidi*
Umur : *58 th*
Alamat : *Jl. Sulawesi No. 2. No. 5 Kg.*
Jabatan : *PNS. (Guru)*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nursakinah yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 26 Agustus 2019


Yang bersangkutan

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AMBO ULLE, SH
 Umur : 50
 Alamat : Jl. Serikaya Lq-3. Sengkang.
 Jabatan : Unit pengembangan potensi dan kemandirian satpol PP.

Mencangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Nursakinah yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 Agustus 2019


 Yang bersangkutan



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SYARAFUDIN-SH
Umur : 30
Alamat : Jl. Sawari gading
Jabatan : Marketing

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nursakinah yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 30 Agustus 2019



Yang bersangkutan



PEDOMAN WAWANCARA

1. Upaya Yang Dilakukan Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Transaksi

- a. Bagaimana fasilitas peralatan (teknologi informasi) yang di terapkan Bank dalam proses pelayanan ?
- b. Bagaimana kehandalan (keahlian) pegawai di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang dalam menangani keluhan penggunalayanan teknologi informasi ?
- c. Bagaimana respon pihak Bank ketika melayani nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan terkait teknologi informasi ?
- d. Apakah pihak Bank memberikan jaminan dalam proses pelayanan ?
- e. Bagaimanakah sikap (perhatian) pihak Bank dalam memberikan pelayanan?

2. Menanggulangi Kendala Transaksi dalam Layanan Teknologi Informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang

- a. Infrastruktur teknologi informasi apa saja yang digunakan di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang ?
- b. Apa saja keluhan-keluhan nasabah pengguna teknologi informasi (ATM, mobile banking, dan internet banking) terhadap pelayanan di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang ?
- c. Bagaimana pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pengguna jasa teknologi informasi ?
- d. Bagaimana respon nasabah terhadap pelayanan anda dalam menangani keluhannya di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang ?

- e. Bagaimana saran dan pandangan anda sebagai pihak Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang terhadap kualitas layanan pengguna jasa teknologi informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang ?



TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Andi Syamsul Rijal
 Jabatan : Staf Operasional (IT)
 Instansi : Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang

1. Infrastruktur teknologi informasi apa saja yang digunakan di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang ?
2. Apa saja keluhan-keluhan nasabah pengguna teknologi informasi (ATM, mobile banking, dan internet banking) terhadap pelayanan di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang ?
3. Bagaimana pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pengguna jasa teknologi informasi ?
4. Bagaimana respon nasabah terhadap pelayanan anda dalam menangani keluhannya di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang ?
5. Bagaimana saran dan pandangan anda sebagai pihak Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang terhadap kualitas layanan pengguna jasa teknologi informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang ?

Jawaban :

1. Untuk teknologi itu saat ini atm, mobile banking, internet banking, dan yang paling menjadi pilihan nasabah adalah atm dan mobile banking. Untuk bentuk-bentuk pelayanannya sama saja pada pelayanan perbankan lainnya, alurnya itu nasabah datang ke bank terus menghadap ke customer service dan menyampaikan apa yang dia butuhkan jadi otomatis customer service

memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada dan customer service menyampaikan apa yang di butuhkan pelayanan teknologi oleh nasabah. Dari segi penarikan di atm itu bank konvensional dan bank syariah sama saja tidak di kenakan biaya oleh bank yang membedakan yaitu biaya administrasinya, kalau di bank syariah itu tidak di kenakan biaya administrasi kalau di bank konvensional itu ada, yang membedakan itu.

2. Kalau untuk keluhan itu paling dari segi jaringan karena kan kalau dari segi jaringan itu kita tidak bisa pungkiri karena untuk penggunaan jaringan itu kita masih menggunakan pihak ketiga jadi otomatis jika jaringan dari pihak ketiga tersebut down jadi otomatis jadi otomatis jaringan yang ada di cabang itu juga down.
3. Untuk mengantisipasi itu kita langsung konfirmasi oleh pihak ketiganya untuk segera di eksekusi misalnya 15 menit sudah langsung di tangani.
4. Kalau untuk respon nasabah otomatis dia menunggu sesuai yang kita sampaikan bahwa terkendala oleh jaringan pihak ketiga jadi otomatis dia menunggu terus kalau misalnya untuk penyelesaian jaringan ada transaksi yang dia lakukan dan rekeningnya sudah ter debet tetapi dia tapi dananya belum masuk ke rekening dan biasanya itu langsung di konfirmasi di pihak IT dan respon nasabah menunggu sesuai dengan prosedur yang ada.
5. Kalau untuk kualitas layanan transaksi di bank sulselbar otomatis kita akan selalu lakukan inovasi jadi otomatis kita akan mengikuti perkembangan yang ada.

Nama : A. Reza Ariesandhy
 Jabatan : Customer Service
 Instansi : Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang

1. Infrastruktur teknologi informasi apa saja yang digunakan di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang ?
2. Apa saja keluhan-keluhan nasabah pengguna teknologi informasi (ATM, mobile banking, dan internet banking) terhadap pelayanan di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang ?
3. Bagaimana pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pengguna jasa teknologi informasi ?
4. Bagaimana respon nasabah terhadap pelayanan anda dalam menangani keluhannya di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang ?
5. Bagaimana saran dan pandangan anda sebagai pihak Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang terhadap kualitas layanan pengguna jasa teknologi informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang ?

Jawaban :

1. Atm, mobile banking, internet banking
2. - Mengenai pelayanan atm Berdasarkan peraturan OJK penarikannya tidak boleh lebih dari 10 juta, kalau masalah yang lain mungkin sama dengan bank lain yaitu gagal koneksi dan pada saat penarikan uangnya tidak keluar, saldonya tidak terpotong atau saldonya terpotong tetapi uangnya tidak keluar

dan gagal transfer, itu hal biasa dan semua bank juga mengalami hal seperti itu.

- Mengenai mobile banking permasalahannya hampir sama misalnya transfer, saldo ter debet, penyetor nya tidak terkirim, gagal itu hampir sama.
 - Kalau internet banking sampai sekarang ini saya belum pernah dapat laporannya, apakah karena penggunaanya kurang atau memang tidak ada masalah saya juga tidak tahu karena saya juga belum pernah melaporkan masalah terkait internet banking.
3. Cara mengatasinya itu kalau kita ada namanya sistem helpdes. Jadi itu helpdesk jadi bagaimana cara mengatasi masalah nasabah dengan cepat, itu terkoneksi dengan kantor pusat. Misalnya nih klaim nya di bank BNI itu kan lintas bank tuh ada jalur atm bersama yang di lewati nah itu harus melalui kantor pusat. Misalnya kita input di aplikasi helpdesk, kita input datanya setelah itu konekt langsung ke kantor pusat dan kita bisa lihat tahapannya sudah sampai mana, progress di tolak kah, kemudian berhasil kita bisa liat disitu.
 4. Kalau 14 hari kerja itu terbilang lama sih kalau bisa lebih cepat. Rata-rata komplek nasabah itu dia berharap dia lebih cepat. Misalnya salah pin itu harus ke kantor pusat lagi, nasabah komplek kenapa tidak disini saja kalau bisa. Karena kita belum bisa mengakses pergantian pin nya
 5. Tentunya kita berusaha memberikan pelayanan maksimal untuk kepuasan nasabah.

Nama : Herman
 Jabatan : Nasabah
 Instansi : Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang

1. Bagaimana fasilitas peralatan (teknologi informasi) yang di terapkan Bank dalam proses pelayanan ?
2. Bagaimana kehandalan (keahlian) pegawai di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang dalam menangani keluhan pengguna layanan teknologi informasi ?
3. Bagaimana respon pihak Bank ketika melayani nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan terkait teknologi informasi ?
4. Apakah pihak Bank memberikan jaminan dalam proses pelayanan ?
5. Bagaimanakah sikap (perhatian) pihak Bank dalam memberikan pelayanan?

Jawaban :

1. Saya rasa sudah bagus dan saya sering menggunakan teknologi ATM. Disini juga memberikan fasilitas mesin antrian otomatis. Pada saat saya mengakses ATM fiturnya sangat mudah dipahami dan memiliki informasi yang jelas.
2. Pelayanannya sangat bagus selama saya menggunakan ATM dan melakukan penarikan dan kalau keluhannya tidak ada.
3. Saya sangat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan bank syariah ini. Saya hanya mengharapkan ruang ATM nya di tambah lagi karena biasa antri
4. Iya dengan memberikan fasilitas mesin antrian jadi tidak butuh lama saat ingin transaksi
5. Tentunya sangat perhatian dalam memberikan pelayanan.

Nama : Bambang Sujarwo
 Jabatan : Nasabah
 Instansi : Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang

1. Bagaimana fasilitas peralatan (teknologi informasi) yang di terapkan Bank dalam proses pelayanan ?
2. Bagaimana kehandalan (keahlian) pegawai di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang dalam menangani keluhan penggunalayanan teknologi informasi ?
3. Bagaimana respon pihak Bank ketika melayani nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan terkait teknologi informasi ?
4. Apakah pihak Bank memberikan jaminan dalam proses pelayanan ?
5. Bagaimanakah sikap (perhatian) pihak Bank dalam memberikan pelayanan?

Jawaban :

1. Kalau dari segi fasilitas sudah bagus apalagi juga ada tambahan mesin antrian.
2. Dan pelayanannya saya juga lebih suka di banding di bank konvensional. Dan cara pegawainya melayani itu sangat responsif apalagi di IT menyediakan call centre jadi saya tidak perlu ke bank, lewat hp juga saya bisa akses informasi. Dan permasalahannya cuma satu yaitu jaringan, kadang jaringan tidak ada padahal sangat butuh transaksi jadi saya harus cari jaringan di tempat yang ada jaringannya tapi itu berhubungan dengan pihak ketiga bukan dengan pihak bank. Tapi itu terjadi kalau saya berada di luar daerah, kalau disini bagus. Dan saya mengharapkan fasilitas ruangnya bisa lebih baik.

3. Dan kalau saya menyampaikan permasalahan saya lewat call centre atau secara langsung juga sangat bagus dan bisa langsung di tanggapi.
4. Tentu tanpa saya harus menunggu lama dan tentunya pegawai bank sangat memberikan pelayanan yang sangat baik. Dan ini sangat memudahkan saya karena saya tidak perlu lagi antri di Bank untuk meyelesaikan permasalahan saya.
5. Sangat perhatian dan memberikan pelayanan yang sangat baik.



Nama : Muh. Rasyid
 Jabatan : Nasabah
 Instansi : Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang

1. Bagaimana fasilitas peralatan (teknologi informasi) yang di terapkan Bank dalam proses pelayanan ?
2. Bagaimana kehandalan (keahlian) pegawai di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang dalam menangani keluhan penggunalayanan teknologi informasi ?
3. Bagaimana respon pihak Bank ketika melayani nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan terkait teknologi informasi ?
4. Apakah pihak Bank memberikan jaminan dalam proses pelayanan ?
5. Bagaimanakah sikap (perhatian) pihak Bank dalam memberikan pelayanan?

Jawaban :

1. Kalau pelayanan teknologi nya saya rasa sudah bagus sesuai dengan standar perbankan. Selama menggunakan ATM juga tidak ada masalah.
2. Dan pelayanan pegawainya juga sangat sopan dan sangat bagus.
3. Iya sangat responsif.
4. Memberikan jaminan waktu tanpa harus antri jika ingin bertransaksi
5. Dan bank sulselbar syariah ini sangat meberikan pelayanan prima. Dengan memberikan senyum, rasa hormat, penuh dengan rasa kekeluargaan dan tentunya saya sangat puas dengan pelayanannya. Saran saya yah kalau bisadi tingkatkan tpi minimal di pertahankan.

Nama : Ambo Ulle
 Jabatan : Nasabah
 Instansi : Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang

1. Bagaimana fasilitas peralatan (teknologi informasi) yang di terapkan Bank dalam proses pelayanan ?
2. Bagaimana kehandalan (keahlian) pegawai di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang dalam menangani keluhan pengguna layanan teknologi informasi ?
3. Bagaimana respon pihak Bank ketika melayani nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan terkait teknologi informasi ?
4. Apakah pihak Bank memberikan jaminan dalam proses pelayanan ?
5. Bagaimanakah sikap (perhatian) pihak Bank dalam memberikan pelayanan?

Jawaban :

1. Kalau pelayanannya sudah sangat bagus dan sangat baik.
2. Kalau permasalahan di teknologi pernah. Seperti kartu saya ini saya tidak pernah cek dan tidak bisa terbaca di monitor dan bisa langsung di tangani.
3. Dan pelayanan nya sangat responsif,
4. Dan kalau tidak banyak nasabah yang datang bisa di layani sebentar
5. Sangat memberikan perhatian kepada nasabah. Saya sangat mengharapkan pelayanannya lebih di tingkatkan. Dan dengan menggunakan teknologi ini tentu saya merasa aman karena pin atm kan hanya saya yang tahun.

Nama : Syarifuddin
 Jabatan : Nasabah
 Instansi : Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang

1. Bagaimana fasilitas peralatan (teknologi informasi) yang di terapkan Bank dalam proses pelayanan ?
2. Bagaimana kehandalan (keahlian) pegawai di Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang dalam menangani keluhan penggunalayanan teknologi informasi ?
3. Bagaimana respon pihak Bank ketika melayani nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan terkait teknologi informasi ?
4. Apakah pihak Bank memberikan jaminan dalam proses pelayanan ?
5. Bagaimanakah sikap (perhatian) pihak Bank dalam memberikan pelayanan?

Jawaban

1. Kalau fasilitas saya rasa sudah bagus, fitur-fiturnya pada website sangat mudah dipahami dan sangat jelas.
2. Kemampuan juga sangat bagus apalagi bank juga menyediakan layanan call center jadi saya bisa menyampaikan keluhan saya tanpa harus datang ke bank dan tentunya itu memudahkan saya untuk melakukan transaksi.
3. Responnya sangat baik dan apa yang di sampaikan tidak berbelit-belit.
4. Jaminan yang diberikan itu seperti jaminan waktu agar bisa menyelesaikan keluhan yang saya sampaikan dan tentunya dengan menggunakan teknologi saya juga merasa aman karena kode kerahasiaannya sangat terjaga.

5. Kalau perhatiannya saya rasa juga baik tetapi dalam situs internetnya tidak menyediakan kotak saran sehingga saya harus datang langsung ke bank.



Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Nama : PT. Bank Sulselbar Cabang Syariah Sengkang

Alamat :Jl. Veteran No.50, Sengkang, Wajo, Sulawesi Selatan

No. Telp : (0485) 21385

Kode pos :90911

1 Sejarah Singkat

Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan didirikan di Makassar pada tanggal 13 Januari 1961 dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara sesuai dengan Akta Notaris Raden Kadiman di Jakarta No. 95 tanggal 23 Januari 1961. Kemudian berdasarkan Akta Notaris Raden Kadiman No. 67 tanggal 13 Juli 1961 nama PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara.

Berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan Tenggara No. 002 tahun 1964 tanggal 12 Februari 1964, nama Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan Tenggara dengan modal dasar Rp250.000.000. Dengan pemisahan antara Propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan dengan Propinsi Tingkat I Sulawesi Tenggara, maka pada akhirnya Bank berganti nama menjadi Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan.

Dengan lahirnya Peraturan Daerah No. 01 tahun 1993 dan penetapan modal dasar menjadi Rp25 milyar, Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dengan sebutan Bank BPD Sulsel dan berstatus Perusahaan Daerah (PD). Selanjutnya dalam rangka perubahan status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) diatur dalam Peraturan Daerah No. 13 tahun 2003 tentang Perubahan Status

Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dari PD menjadi PT dengan Modal Dasar Rp. 650 milyar.

Akta Pendirian PT telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI berdasarkan Surat Keputusan No. C-31541.HT.01.01 tanggal 29 Desember 2004 tentang Pengesahan Akta Pendirian Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan disingkat Bank Sulsel, dan telah diumumkan pada Berita Negara Republik Indonesia No. 13 tanggal 15 Februari 2005, Tambahan No. 1655/2005.

Pada tanggal 10 Februari 2011, telah dilakukan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS LB) yang dilakukan secara circular resolution dan Keputusan RUPS LB tersebut telah disetujui secara bulat oleh para pemegang saham. Keputusan RUPS LB tersebut telah dibuatkan aktanya oleh Notaris Rakhmawati Laica Marzuki, SH dengan Akta Pernyataan Tentang Keputusan Para Pemegang Saham sebagai Pengganti Rapat Umum Pemegang Saham Perseroan Terbatas PT. Bank Sulsel, Nomor 16 Tanggal 10 Februari 2011. Dimana dalam Akta tersebut para pemegang saham memutuskan untuk merubah nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan disingkat PT. Bank Sulsel menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat disingkat PT. Bank Sulselbar.

Perubahan ini telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan nomor AHU-11765.AH.01.02. Tahun 2011 Tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan. Disamping itu, perubahan nama ini juga telah memperoleh Persetujuan Bank Indonesia berdasarkan kepada Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor: 13/32/KEP. GBI/2011 Tentang Perubahan Penggunaan Izin Usaha Atas nama PT. Bank Pembangunan Daerah

Sulawesi Selatan Disingkat PT. Bank Sulsel Menjadi Izin Usaha Atas Nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat Disingkat PT. Bank Sulselbar.

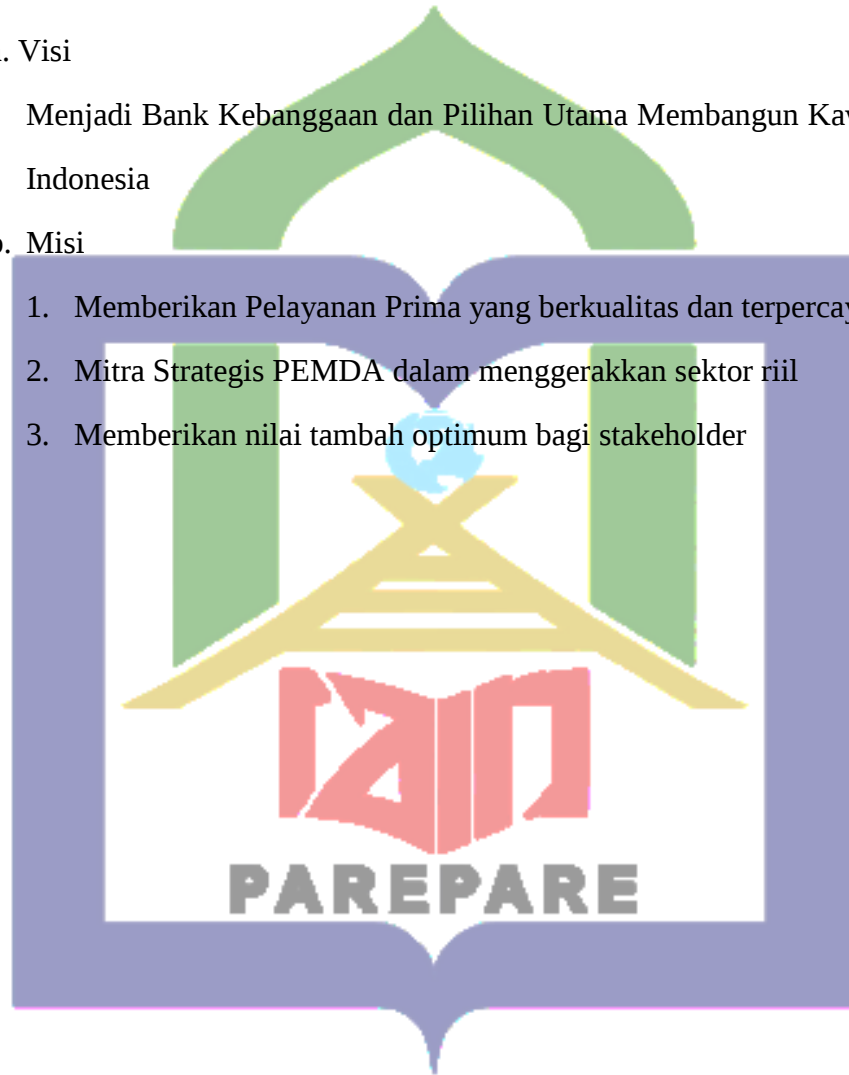
2 Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi Bank Kebanggaan dan Pilihan Utama Membangun Kawasan Timur Indonesia

b. Misi

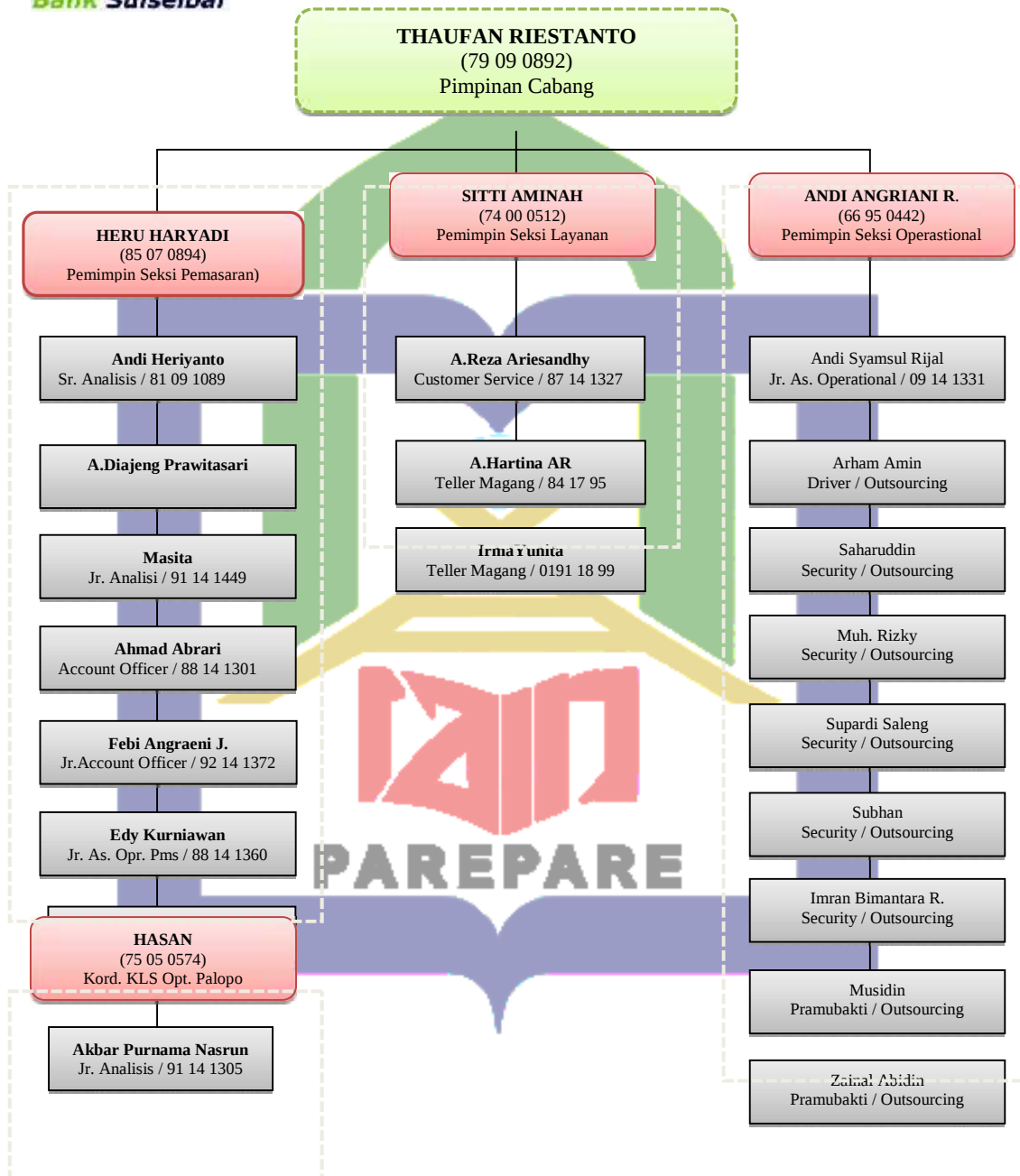
1. Memberikan Pelayanan Prima yang berkualitas dan terpercaya
2. Mitra Strategis PEMDA dalam menggerakkan sektor riil
3. Memberikan nilai tambah optimum bagi stakeholder



3 Struktur Organisasi



Struktur Organisasi Kepegawaian Kantor Cabang Syariah Sengkang



DOKUMENTASI





RIWAYAT HIDUP



NURSAKINAH, merupakan salah satu Mahasiswi di IAIN Parepare Program Studi Perbankan Syariah yang lahir pada tanggal 29 September 1997 di Pinrang. Anak kedua dari empat bersaudara. Anak dari Bapak Nurdin dan Ibu Nurhayati. Penulis mulai masuk pendidikan formal pada Sekolah Dasar Negeri (SDN) 254 Tiroang pada tahun 2003-2009 selama 6 tahun.

Kemudian masuk di Sekolah Menengah Pertama (SMP) 3 Pinrang pada tahun 2009-2012 dan melanjutkan lagi ke Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 6 Pinrang dan lulus pada tahun 2012-2015. Pada tahun yang sama yaitu 2015 penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare namun telah berganti nama Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, dengan mengambil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Perbankan Syariah.

Penulis melaksanakan Praktek Pengalamam Lapangan (PPL) di Bank Muamalat Indonesia Kantor Kas Pangkep dan melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Kelurahan Taccimpo Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidrap Sulawesi Selatan. Kemudian Penulis menyelesaikan Studi di IAIN Parepare pada tahun 2019 dengan judul skripsi: **Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang.**