

SKRIPSI

**STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN KEPADA NASABAH
DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING*
DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU**



OLEH:

**PUJI HARYANTI
NIM: 19.2300.092**

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

2023

**STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN KEPADA NASABAH
DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING*
DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU**



OLEH:

**PUJI HARYANTI
NIM: 19.2300.092**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

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

2023

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Layanan kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru

Nama Mahasiswa : Puji Haryanti

NIM : 19.2300.092

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.2791/In.39.8/PP.00.9/07/2022

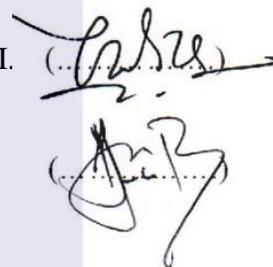
Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Andi Bahri S., M.E., M.Fil.I.

NIP : 1978 1101 200912 1 003

Pembimbing Pendamping : I Nyoman Budiono, M.M.

NIDN : 2015066907



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Layanan kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru

Nama Mahasiswa : Puji Haryanti

Nomor Induk Mahasiswa : 19.2300.092

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.2791/In.39.8/PP.00.9/07/2022

Tanggal Kelulusan : 31 Juli 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Andi Bahri S., M.E., M.Fil.I. (Ketua)

I Nyoman Budiono, M.M. (Sekretaris)

Dr. Damirah, SE.,MM. (Anggota)

Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, S.E., M.M. (Anggota)



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP. 19710208 200112 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. berkat hidayah, taufik dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Harinah dan Ayahanda Daliman yang penulis cintai dimana dengan pembinaan dan berkah do'a tulusnya, penulis mendapat kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. Andi Bahri S., M.E., M.Fil.I. dan Bapak I Nyoman Budiono, M.M. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras dengan penuh tanggung jawab dalam pengembangan dan pengelolaan media pembelajaran di IAIN Parepare menuju ke arah yang lebih baik.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah meluangkan waktunya dalam mendidik saya selama melakukan studi di IAIN Parepare.

4. Keempat saudara kandung saya yang saya cinta Erfiana, Fatmawati, Elyas Haryanto dan Rahmat Pandoyo yang senantiasa memberikan saya semangat, do'a, dan nasihat yang tiada henti-hentinya.
5. Sahabat dan keluarga saya tercinta, Asri Sulastri, Mutiara Suci Ramadhani, Syahri Wati, Widya Wulandari Safitri, Wardaniati, Rahmasari, Riska Sri Handayani, Sri Asnita, Rezky Nur Azizah B Palaloi, dan seluruh teman-teman Mahasiswa IAIN Parepare yang Angkatan 2019 dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan. Terima kasih atas semangat dan do'a yang selalu diberikan.
6. Khalis Usman yang selalu menemani dan selalu menjadi *support system* penulis pada hari yang tidak mudah selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih telah mendengar keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberi dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi saya, terima kasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya

Akhir kata, penulis menyampaikan. Sekiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini

Parepare, 7 Juli 2023
18 DzulHijjah 1444 H

Penulis,


Puji Haryanti
NIM. 19.2300.092

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Puji Haryanti
Nomor Induk Mahasiswa : 19.2300.092
Tempat/ Tgl. Lahir : Parepare, 08 Oktober 2000
Program studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Layanan kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru

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

Parepare, 07 Juli 2023

Penyusun,



Puji Haryanti
NIM. 19.2300.092

ABSTRAK

Puji Haryanti, *Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Barru*. (di bimbing oleh Bapak Andi Bahri dan Bapak I Nyoman Budiono)

Mobile Banking merupakan sebuah aplikasi layanan yang disediakan oleh Bank dimaksudkan dapat memudahkan para penggunanya dalam mengakses informasi dalam bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan layanan kepada nasabah dengan penggunaan aplikasi *Mobile Banking* Untuk mengetahui faktor penghambat layanan *Mobile Banking* Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan layanan *mobile banking*

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi dan menggunakan Teknik pengolahan data *coding* dan Kategorisasi. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan kredibilitas dengan uji triangulasi yakni triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), dan verifikasi (*verifikation*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) peningkatan layanan kepada nasabah dengan penggunaan aplikasi *mobile banking* yaitu nasabah diberi kemudahan dalam melakukan transaksi, nasabah juga tidak perlu lagi mengantri di *counter teller* cukup dengan mengoprasikan BSI *Mobile* di *handphone* nasabah sudah bisa melakukan transaksi kapan pun. 2) yang menjadi penghambat peningkatan layanan *mobile banking* yaitu jaringan yang terkadang kurang baik yang menyebabkan sistem pada aplikasi tidak dapat diakses dan rentan terkena serangan virus. dan 3) upaya yang dilakukan oleh Bank dalam meningkatkan layanan *mobile banking* yaitu bank lebih berusaha dalam meningkatkan sistem keamanannya agar tidak rentan terkena serangan virus, dan penambahan fitur-fitur agar nasabah terus merasakan kemudahan menggunakan *mobile banking*.

Kata kunci: *Mobile Banking, Layanan Nasabah, Peningkatan, Sistem.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	6
B. Tinjauan Teoritis	10
1. Teori Strategi.....	10
2. Bank Syariah.....	16
3. <i>Mobile Banking</i>	18
4. Peningkatan Layanan.....	24
5. Pelayanan.....	26
6. Nasabah.....	30
C. KERANGKA KONSEPTUAL	33
D. KERANGKA PIKIR	35

BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Fokus Penelitian.....	37
D. Jenis dan Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	39
F. Uji Keabsahan Data.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Peningkatan Layanan Kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.....	46
2. Faktor penghambat layanan <i>Mobile Banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.....	49
3. Upaya yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Layanan <i>Mobile Banking</i> di Bank Syariah KCP Barru.....	50
B. Pembahasan Hasil Penelitian	55
1. Peningkatan Layanan Kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	55
2. Faktor penghambat layanan <i>Mobile Banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.....	57
3. Upayah yang Dilakukan dalam Meningkatkan Layanan <i>Mobile Banking</i> di Bank Syariah KCP Barru.....	59
BAB V PENUTUP.....	62
A. SIMPULAN	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	68

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	35



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Acara	Halaman
1	Surat Permohonan Pelaksanaan Izin Penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare	69
2	Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru	70
3	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari Bank Syariah Indonesia KCP Barru	71
4	Pedoman Wawancara	72
5	Surat Keterangan Wawancara	75
6	Transkrip Wawancara	82
7	Dokumentasi Wawancara	87
8	Bukti Informan Sebagai Nasabah Pengguna Layanan BSI <i>Mobile</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Barru	91
9	Biodata Penulis	93

PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi 1. Konsumen

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Ša</i>	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Ha</i>	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan Ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	Dhal	Dh	De dan Ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	Es dan Ya
ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma Terbalik Ke Atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda ada pun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda(‘).

2. Vokal

Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَئِ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
وَأُ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ: Kaifa

حَوْلَ: Haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
يَـ/أَـ	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	a dan garis diatas
يِـ	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis diatas
وُـ	Dammah dan Wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مات	: mātā
رمى	: ramā
قيل	: qīla
يموت	: yamūtu

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang trakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata ini terpisah, maka ta marbuta itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ	: <i>rauḍah al-jannah</i> atau <i>rauḍatul jannah</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fāḍilah</i> atau <i>al-madīnatul fāḍilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعْمٌ : *nu‘ima*

عُدُوٌّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf huruf لا (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung

yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta’murūna*

النَّوْءُ : *al-nau’*

سَيِّئٌ : *syai’un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia,

tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab

9. *Lafz al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ

Dīnullah

بِاللَّهِ

billah

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ

Hum fī rahmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur‘an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Ab)

B. Singkatan

Beberapa sigkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subhānahū wa ta‘āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi

SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

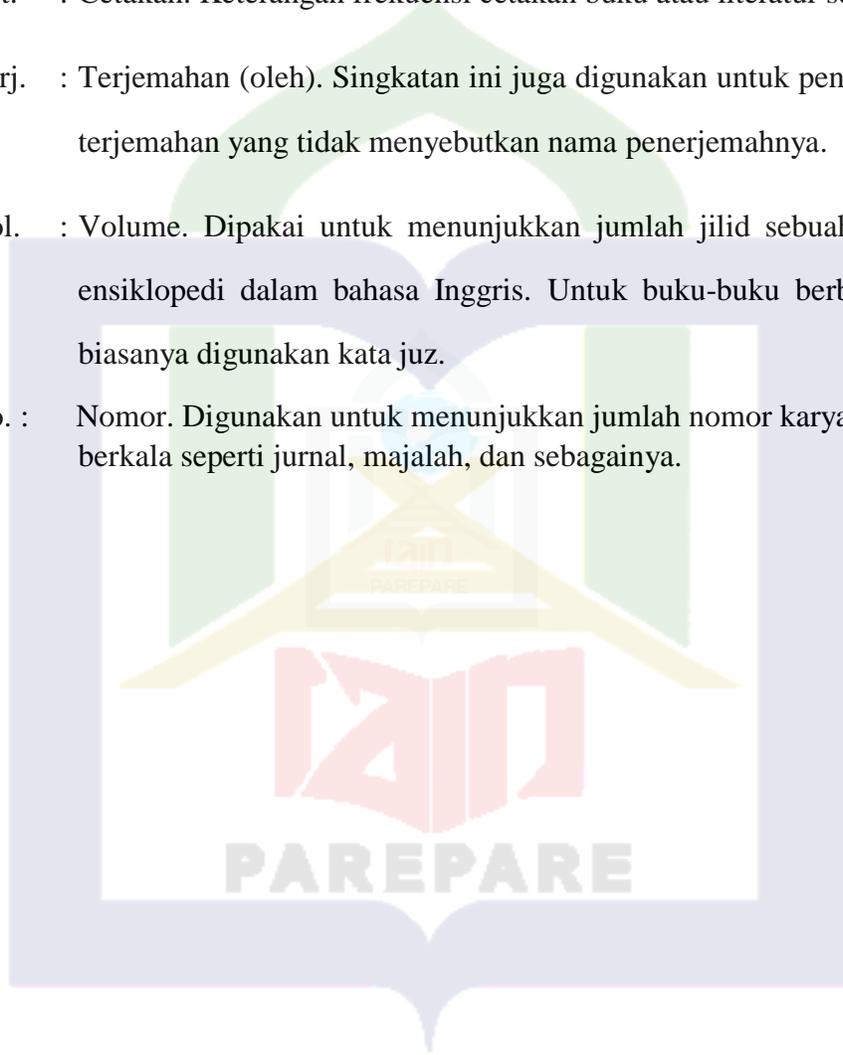
Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دم	=	بدون
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
بن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها / إلى آخره
ج	=	جزء

Selain itu, beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor).
 Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini dunia usaha berkembang pesat seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Jika dibandingkan dengan beberapa tahun silam telah banyak terjadi perubahan-perubahan seperti penggunaan sistem komputerisasi dan sistem *online* melalui jaringan internet hampir pada setiap kegiatan operasional. Nasabah Bank saat ini berasal dari berbagai latar belakang dan rata-rata nasabah tidak punya banyak waktu untuk antri di *Counter Teller* yang terlalu panjang. Melihat hal tersebut pihak bank merasa termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh nasabahnya termasuk lewat digital *banking*.¹

Persaingan bisnis saat ini menjadi sangat tajam, hal tersebut menjadi tantangan bagi perbankan untuk membuat strategi dalam rangka menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Berbagai tantangan tersebut mempengaruhi keberhasilan bank. Untuk mengantisipasinya, perbankan di tuntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang di miliki agar dapat di terima di pasar. Salah satu yang perlu di perhatikan perbankan dalam mencapai keberhasilan adalah melalui pelayanan.²

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dilakukan bagi suatu perusahaan dan juga salah satu faktor kepuasan nasabah. Kepuasan pelayanan

¹ Ispandi Manurung, Muhammad Saleh, and Anjur Perkasa Alam, 'Strategi Optimalisasi Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP. Stabat', *Jurnal Ekonomi Islam*, 4.1 (2022), 27–38.

² Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, PT. Gramedia (Jakarta, 2014).

nasabah merupakan hal yang paling berpengaruh bagi suatu bank untuk mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, suatu bank harus menyiapkan tenaga SDM yang Handal dan fasilitas yang memadai. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perbandingan antara harapan nasabah terhadap produk atau jasa apakah sesuai dengan harapan nasabah atau tidak. Dengan meningkatkan kualitas layanan yang baik harus dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan.³

Selain kualitas pelayanan, perkembangan teknologi yang pesat juga dimanfaatkan industri perbankan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Perbankan memanfaatkan perkembangan teknologi guna menjalankan proses bisnis mereka agar cepat dan mudah dengan cara beralih ke sistem otomatis. Perbankan mulai meningkatkan pelayanannya agar nasabah dapat menggunakan berbagai layanan perbankan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor bank. Hal ini disebut layanan digital. Dampak dari perkembangan teknologi itu sendiri adalah berkembangnya *e-Business* dan *e-banding*. Salah satunya adalah peluncuran produk *mobile banding*. *Mobile banding* adalah salah satu dari serangkaian kemajuan teknologi yang memberikan efek yang lebih besar di pasaran karena merupakan layanan digital yang paling praktis dan diminati banyak orang.

Mobile banking bertujuan untuk menyediakan layanan dalam melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan, misalnya cek saldo, mutasi rekening, dan sebagainya secara online. Keberadaan *Mobile Banking* dalam

³ Samsuri Samsuri, 'Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi', *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1.1 (2022), 039–054.

kehidupan kita di zaman serba instan tentu bukan hal yang asing, baik ditinjau dari aspek geografi seiring dengan semakin meluasnya daerah jangkauan operator telepon seluler, maupun aspek demografi seiring dengan penggunaan perangkat telepon seluler yang semakin meluas ke berbagai kalangan tanpa mengenal batasan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan tingkat penghasilan. Bahkan keberadaannya sudah menjadi bagian dari gaya hidup pemilik Android, misalnya, sebagai media untuk melakukan transaksi perbankan yang saat ini lebih dikenal dengan istilah *Mobile Banking*. *Mobile Banking* tidak lain merupakan sebuah aplikasi layanan yang disediakan oleh Bank dimaksudkan dapat memudahkan para penggunanya dalam mengakses informasi dalam transaksi pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru.⁴

Bank Syariah Indonesia KCP Barru merupakan lembaga keuangan syariah yang menyuguhkan banyak produknya, salah satunya yaitu produk layanan yang cara mengoperasikan menggunakan jejaring internet yaitu *mobile banking*. Terciptanya *mobile banking* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah terutama, produk *mobile banking* BSI (BSI Mobile) merupakan suatu bentuk aplikasi terpadu yang meliputi registrasi *mobile banking*, akses *internet banking*, info lokasi ATM/cabang, info produk, jadwal Shalat dan juga aplikasi e-mas. Layanan transaksi online ini dilakukan para nasabah menggunakan *mobile banking* diharapkan dapat meningkatkan produktivitas, meningkatkan kinerja dan menjadikan pekerjaan lebih mudah. Sehingga pemakaian *mobile banking* menjadikan nasabah lebih mudah dalam melaksanakan kegiatan baik secara informasi maupun transaksi keuangan mereka.

⁴ Putri Fitriani Fajria, 'Optimalisasi Strategi Layanan Mobile Banking Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu/KCP Nganjuk' (Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2021).

Seiring berjalannya waktu, tidak bisa dipungkiri bahwa aplikasi *mobile banking* pasti memiliki kekurangan dan akan berpengaruh terhadap persaingan dari masing-masing bank untuk mempertahankan para nasabah. Berdasarkan wawancara pada salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Barru, yang menjadi masalah dalam aplikasi *mobile banking* BSI yaitu sistemnya yang sering eror yang menyebabkan nasabah panik dan berpikir bahwa apakah saldonya aman atau tidak. Dimana hal ini dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan layanan nasabah.

Dari latar belakang diatas, peneliti sangat tertarik mengetahui bagaimana Strategi Meningkatkan Layanan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, bahwa yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peningkatan layanan kepada nasabah dengan penggunaan aplikasi *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
2. Apa saja faktor penghambat dalam layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan layanan aplikasi *mobile banking* di Bank Syariah KCP Barru?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui peningkatan layanan kepada nasabah dengan penggunaan aplikasi *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam layanan aplikasi *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan layanan aplikasi *mobile banking* di Bank Syariah KCP Barru.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai media untuk mencoba menerapkan pemahaman teoritis yang diperoleh semasa kuliah dalam kehidupan nyata dan hasil dari penelitian ini dapat dipakai sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian tentang gambaran dan informasi tentang strategi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan minat menabung masyarakat kabupaten Barru.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan penelitian yang menjadikan bahan acuan dan bahan untuk menambah dan memperkaya bahan kajian. Adapun beberapa penelitian yang berhubungan dan berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian karya Restu Guriting Panggalih dan Zaki Baridwan, dengan judul “Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet *Banking*: Pendekatan *Modified Theory Of Planned Behavior*”.⁵ Hasil dari penelitian ini adalah Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat untuk menggunakan layanan internet *banking* dengan menggunakan model *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Icek Ajzen (1991). Metode pengumpulan data adalah metode survei. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan yang menduduki posisi penting di Universitas Brawijaya Malang. Penelitian ini memperoleh respon sebanyak 64 karyawan yang pernah menggunakan internet *banking*. Analisis dilakukan dengan menggunakan *Software Smart PLS*. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa keuntungan persepsian, sikap serta kontrol perilaku persepsian berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan internet *banking*. Sedangkan norma subjektif, kepercayaan, serta risiko persepsian tidak

⁵ Restu Guriting Panggalih and Zaki Baridwan, ‘Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior’ (Universitas Barwijaya Malang, 2013).

berpengaruh terhadap minat digunakannya layanan internet *banking*. Hal ini berarti bahwa keuntungan yang ditawarkan dari layanan, sikap positif dari nasabah terhadap layanan, serta kontrol perilaku akan membentuk minat dalam menggunakan internet *banking*.

2. Lydia Ari Widyarini dan A Yan Wellyan Toni Putro dengan hasil penelitian diperoleh bahwa pengaruh persepsi kemudahan menggunakan internet *banking* terhadap niat menggunakan internet *banking* tidak signifikan⁶; persepsi daya guna (*usefulness*) internet *banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan internet *banking*; persepsi kemudahan menggunakan internet *banking* berpengaruh terhadap daya guna (*usefulness*) internet *banking*; persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan internet *banking*; kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan internet *banking*.
3. Penelitian karya Thatit Mahendra, yang berjudul “Minat Individu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*: Pendekatan *Modified Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB)”.⁷ Hasil dari penelitian ini adalah Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah hasil penelitian menunjukkan bahwa minat individu dalam menggunakan *mobile banking* ditentukan oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), Sikap (*attitude*) dan perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Hasil tersebut mendukung model kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM)

⁶ Lydia Ari Widyarini and A Yan Wellyan Toni Putro, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Menggunakan Internet Banking Terhadap Niat Menggunakan Internet Banking* (Jakarta, 2008).

⁷ Thatit Mahendra, ‘Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Pendekatan Modified Technology Acceptance Model (TAM) Dan Theory of Planned Behavior (TPB)’ (Universitas Brawijaya Malang, 2014).

dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Dalam penelitian ini sikap memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap minat individu dalam menggunakan *mobile banking* dibandingkan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) dikarenakan sikap sebagai perasaan positif atau negatif pengguna *mobile banking* yang ditunjukkan oleh perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap *mobile banking*.

Hasil dari penelitian ini juga tidak dapat membuktikan bahwa minat individu dalam menggunakan *mobile banking* ditentukan oleh persepsi kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*) dan norma subjektif (*Subjective Norm*). Persepsi kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*) berkaitan dengan kemampuan individu dalam pembelajaran sesuatu yang baru dan sumber daya dalam mengadaptasi suatu teknologi. Sedangkan untuk norma subjektif (*subjective norm*), penilaian subjektif individu mengenai preferensi orang lain dan dukungan (*support*) atas suatu perilaku memiliki peranan penting.

4. Penelitian karya Suci Sulistiyarini, dengan judul “Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*: Model Kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) Dan *Theory Of Planned Behavior* (TPB)”⁸ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa minat individu untuk menggunakan *mobile banking* ditentukan oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap (*attitude*) dan norma subjektif (*subjective norm*). Hasil penelitian ini mendukung model kombinasi

⁸ Suci Sulistiyarini, ‘Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Model Kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) Dan *Theory Of Planned Behavior* (TPB)’ (Universitas Brawijaya Malang, 2013).

TAM dan TPB. Dalam penelitian ini, persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan persepsi kegunaan pada sikap individu dalam menggunakan *mobile banking*. Persepsi kemudahan penggunaan memengaruhi sikap individu dalam menggunakan *mobile banking* dikarenakan memberi kemudahan bagi penggunanya dalam memanfaatkan layanan *mobile banking*. Sikap memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan norma subjektif pada minat individu dalam menggunakan *mobile banking*. Sikap memengaruhi individu dalam penggunaan *mobile banking* dikarenakan sikap sebagai perasaan positif atau negatif pengguna *mobile banking* yang ditunjukkan oleh perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap *mobile banking*.

Penelitian ini tidak berhasil membuktikan bahwa minat individu dalam menggunakan *mobile banking* ditentukan oleh kontrol perilaku persepsian. Kontrol perilaku persepsian berkaitan dengan kesesuaian pendidikan, kompetensi pada individu, pengalaman terkait dengan penggunaan *mobile banking* dan kemudahan dalam pembelajaran sesuatu yang baru. Dalam hal ini nasabah bank Mandiri Tbk dan bank BCA Tbk kota Malang masih merasa kesulitan dalam mengoperasikan *mobile banking* karena terbatasnya pengetahuan yang dimiliki serta kurangnya kemampuan individu untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan *mobile banking*.

B. Tinjauan Teoritis

1. Teori Strategi

a. Pengertian Strategi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, strategi adalah ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam perang dan damai.⁹ Strategi adalah pusat dan inti yang khas dari manajemen strategik. Strategi mengacu pada perumusan tugas, tujuan, dan sasaran organisasi, strategi kebijakan dan sasaran organisasi.

Strategi berasal dari bahasa Yunani *strategos* yang berarti jenderal. Oleh karena itu kata strategi secara harfiah berarti “Seni dan Jenderal”. Kata ini mengacu pada apa yang merupakan perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penempatan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.¹⁰

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip

⁹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Keempat (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008).

¹⁰ Syafi’I Antonio, *Bank Syariah Dan Teori Praktek*, Cet.1 (Jakarta: Gemalnsani, 2011).

pelaksanaan gagasan secara rasional, efisiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.¹¹

Strategi menunjukkan arahan umum yang hendak ditempuh oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Strategi ini merupakan rencana besar dan rencana penting. Setiap organisasi yang dikelola secara baik memiliki strategi, walaupun tidak dinyatakan secara eksplisit. Mengenai definisi strategi berikut beberapa definisi strategi menurut para ahli:

Menurut Kenneth Andrew strategi adalah pola sasaran, maksud atau tujuan kebijakan serta rencana. Rencana penting untuk mencapai tujuan itu yang dinyatakan dengan cara seperti menetapkan bisnis yang dianut dan jenis organisasi tersebut.¹² Sedangkan menurut Buzzel dan Gale strategi adalah kebijakan dan keputusan kunci yang digunakan untuk manajemen, yang memiliki dampak besar pada kinerja keuangan. Kebijakan dan keputusan ini biasanya melibatkan sumber daya yang penting dan tidak dapat diganti dengan mudah.¹³ Menurut Grif fin strategi adalah suatu rencana permainan untuk mencapai tujuan organisasi.¹⁴

Strategi adalah rencana tentang bagaimana organisasi tersebut akan menang bersaing, dan bagaimana organisasi akan menarik serta memuaskan para pelanggannya untuk mencapai tujuan. Dari beberapa penjelasan diatas, maka yang dimaksud dengan strategi yaitu suatu rencana atau teknik yang

¹¹ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Cet.II (Yogyakarta: Andi, 2002).

¹² Mudrajad Kuncoro, *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif* (Jakarta: Erlangga, 2017).

¹³ Agustinus Sri Wahyuni, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Binarupa Aksara, 2013).

¹⁴ Ernie Trisnawati Sule and Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015).

dilaksanakan perusahaan, tentang bagaimana mencapai tujuan yang telah ditentukan.

b. Jenis-Jenis Strategi

Terdapat lima jenis strategi, yaitu:

1) Strategi penetrasi pasar

Penetrasi pasar atau penerobosan pasar merupakan usaha perusahaan meningkatkan jumlah nasabah baik secara kuantitas maupun kualitas pada pasar saat ini melalui promosi dan distribusi secara aktif. Strategi ini cocok untuk pasar yang sedang tumbuh dan lamban.

2) Strategi pengembangan produk

Strategi pengembangan produk merupakan usaha meningkatkan jumlah konsumen dengan cara mengembangkan atau memperkenalkan produk-produk baru perusahaan. Inovasi dan kreativitas dalam menciptakan produk menjadi salah satu kunci utama dalam strategi ini. Perusahaan selalu berusaha melakukan pembaharuan atau pengenalan produk baru pada konsumen. Perusahaan tiada henti terus melakukan eksplorasi terhadap kebutuhan pasar dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan pasar tersebut.

3) Strategi pengembangan pasar

Strategi pengembangan pasar merupakan salah satu untuk membawa produk ke arah pasar baru dengan membuka atau mendirikan anak-anak cabang baru yang dianggap cukup strategis untuk menjalin kerja sama dengan pihak lain dalam rangka untuk menyerap konsumen baru.

Manajemen menggunakan strategi ini bila mana pasar sudah padat dan peningkatan bagian pasar sudah sangat besar atau pesaing kuat.

4) Strategi integrasi

Strategi integrasi merupakan strategi pilihan akhir yang biasanya ditempuh oleh para perusahaan yang mengalami kesulitan likuiditas sangat parah. Biasanya yang akan dilakukan adalah strategi diversifikasi horizontal, yaitu penggabungan perusahaan-perusahaan.

5) Strategi diversifikasi

Strategi diversifikasi baik konsentrasi maupun diversifikasi konglomerat. Diversifikasi yang dimaksud di sini adalah perusahaan memfokuskan pada suatu segmen pasar tertentu dengan menawarkan berbagai varian produk perusahaan dimiliki. Sementara diservisifikasi konglomerat adalah perbankan memfokuskan dirinya dalam memberikan berbagai varian produk perusahaan kepada kelompok konglomerat (korporat).¹⁵

c. Strategi Pengembangan Produk

Pengembangan adalah strategi dan proses yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengembangkan produk, memperbaiki produk lama atau memperbanyak kegunaan produk ke segmen pasar yang ada dengan asumsi pelanggan menginginkan unsur-unsur baru mengenai produk. Dengan adanya pengembangan produk maka perusahaan sudah memahami tentang kebutuhan dan keinginan pasar.¹⁶

¹⁵ Hari Suminto, *Pemasaran Blak-Blakan* (Batam: Inter Aksara, 2013).

¹⁶ Nanang Fattah, *Manajemen Strategik Berbasis Nilai* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015).

Menurut Tjiptono, pengembangan produk adalah strategi untuk produk baru meliputi produk original, produk yang disempurnakan, dimodifikasi, dan merek baru yang dikembangkan melalui usaha riset dan pengembangan.¹⁷ Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong, pengembangan produk merupakan strategi untuk pertumbuhan perusahaan dengan menawarkan produk memodifikasi atau produk baru ke segmen pasar yang ada sekarang. Konsep pengembangan produk menjadi produk fisik dalam upaya memastikan bahwa ide produk bisa diubah menjadi produk yang bisa diwujudkan secara efektif.¹⁸

Perusahaan atau organisasi saat ini sudah semakin meningkat kesadarannya mengenai pentingnya pengembangan produk. Pengembangan produk merupakan tahap daur hidup produk yang harus diganti dengan produk yang lebih baru. Pembaruan produk bisa mengalami kegagalan. Keberhasilan dari pengembangan produk terletak pada pengelolaan organisator yang lebih efektif dalam menangani gagasan produk baru, menyelenggarakan penelitian dan melakukan pengambilan keputusan pada setiap proses pengembangan produk.¹⁹

Menurut Tjiptono terdapat tiga strategi pengembangan produk, yaitu:

- 1) Strategi peningkatan kualitas

Produsen dapat meningkatkan daya tahan produk atau dengan meningkatkan kehandalan dan kecepatan pelayanan terhadap konsumen.

¹⁷ Holfian Daulat Tambun, 'Pengaruh Pengembangan Produk, Kualitas Produk Dan Strategi Pemasaran Terhadap Penjualan Pada PT Astragraphia Medan', *Jurnal Manajemen*, 1.1 (2020), 1–6.

¹⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhallindo, 2006).

¹⁹ M. Suyanto, *Marketing Strategy Top Brand Indonesia* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012).

2) Strategi peningkatan keistimewaan

Produk ada empat indikator yang dapat meningkatkan keistimewaan suatu produk, seperti kualitas bahan yang dipakai, keanekaragaman, kenyamanan dalam pemakaian suatu produk bagi penggunaan dan *aksesories* tambahan.

3) Strategi peningkatan gaya produk

Produsen bisa meningkatkan nilai suatu produk dari segi pemilihan warna produk tersebut, rencana atau desain yang menarik dan yang terakhir adalah kemasan yang dapat memberi nilai tambahan bagi produk tersebut.²⁰

Setiap perusahaan harus memiliki strategi dalam melakukan pengembangan produk. Hal ini bertujuan agar produk yang akan dikembangkan dapat sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan konsumen yang sudah ada tetap tertarik dengan penawaran yang diberikan oleh suatu perusahaan serta dapat menarik konsumen baru.

Tujuan lain pengembangan produk adalah untuk memberikan nilai maksimal bagi konsumen, memenangkan persaingan dengan memilih produk yang lebih inovatif, produk yang dimodifikasi harus memiliki nilai-nilai yang tinggi baik dalam desain warna, ukuran, kemasan, merek, dan lainnya. Menurut Kotler dan Keller, umumnya tujuan pengembangan produk baru adalah:

²⁰ Tjiptono.

- 1) Untuk memenuhi kebutuhan baru dan memperkuat reputasi perusahaan sebagai investor, yaitu dengan menawarkan produk yang lebih baru dari produk sebelumnya.
- 2) Untuk mempertahankan daya saing terhadap produk yang sudah ada, yaitu dengan jalan menawarkan produk yang dapat memberikan jenis kepuasan yang baru. Bentuknya bisa bertambah terhadap produk yang sudah ada maupun revisi terhadap produk yang telah ada.²¹

2. Bank Syariah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada Bab 1 dan ayat 7 disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).²² Dalam pengertian lain disebutkan bahwa yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang operasionalnya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.

Menurut Sutan Remy Shahdeiny Bank Syariah adalah lembaga yang berfungsi intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang

²¹ Philip Kotler.

²² Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*, Dalam Irham Fahmi, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Bandung: ALFABETA, 2014).

membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah.²³

a. Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Dalam menjalankan operasionalnya bank syariah menganut prinsip-prinsip yang berdasarkan kepada:

- 1) Keadilan, pada prinsip keadilan bank syariah membagi keuntungan berdasarkan penjualan *riil* yang sesuai dengan kontribusi maupun risiko masing-masing pada pihak sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati.
- 2) Kemitraan, prinsip kemitraan artinya hubungan antara bank syariah sebagai lembaga keuangan dengan nasabah (pengguna nasabah) maupun nasabah investor sejajar yaitu sebagai mitra usaha yang sangat bersinergi dalam menghasilkan keuntungan.
- 3) Transparansi, pada prinsip ini, bank syariah secara terbuka memperlihatkan laporan keuangan kepada nasabah agar nasabah investor dapat melihat dan mengetahui dananya.
- 4) Universal, prinsip universal artinya bank syariah tidak membedakan agama, ras, suku, dan golongan masyarakat sesuai prinsip Islam yaitu rahmatan lil alamin.

b. Tujuan Bank Syariah

Tujuan didirikan bank syariah adalah:

²³ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam* (Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti, 2015).

- 1) Sebagai penyedia lembaga keuangan perbankan atau sarana dalam meningkatkan kualitas kebutuhan ekonomi untuk masyarakat banyak.
- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam hal pembangunan ekonomi terutama dalam bidang ekonomi.
- 3) Sebagai lembaga yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat Islam yaitu enggan berhubungan dengan bank yang menerapkan bunga atau dalam Islam disebut dengan riba.
- 4) Berkembangnya suatu lembaga dan sistem perbankan yang sehat dapat dilihat berdasarkan keadilan dan efisiensi, yang ada pada akhirnya bisa meningkatkan partisipasi masyarakat, sehingga dapat mengalahkan usaha-usaha ekonomi masyarakat.
- 5) Mengajarkan masyarakat bagaimana cara berpikir ekonomis dan berbisnis dalam hal meningkatkan kualitas hidup mereka.²⁴

3. Mobile Banking

a. Pengertian Mobile Banking

Mobile banking adalah langkah awal evolusi bank menjadi *financial servise provider* (FSP). Dalam hal ini, fungsi bank tidak hanya sebagai tempat menyimpan dan menyalurkan uang. Sebagai FSP. Termasuk dalam pembayaran tagihan, sampai merencanakan dana pensiun. Layanan-layanan ini bersifat personal, disesuaikan dengan karakteristik nasabahnya Strategi pemasaran adalah suatu logika pemasaran dalam pengambilan keputusan-keputusan tentang biaya pemasaran, bauran pemasaran, alokasi pemasaran

²⁴ Muhammad Firdaus, *Konsep Dan Implementasi Bank Syariah* (Jakarta: Renaisan, 2017).

dalam hubungan dengan keadaan lingkungan yang diharapkan dan kondisi persaingan.

Mobile banking adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Selain itu *Mobile Banking* adalah layanan perbankan melalui saluran via wireless.²⁵ *Mobile banking* adalah bagian dari *electronic banking* yang menggunakan teknologi *mobile phone*. Adapun dua macam bentuk *mobile banking*, yaitu SMS-Banking yang diakses dengan mengirimkan pesan tertulis dan WAP-Banking bentuk *mobile internet service* yang diakses via (internet) *Connection Mobile Banking* menjadi pilihan karena mudah digunakan, praktis, lebih aman (berbasis nomor telpon seluler), bersahabat dan nyaman.

Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi menyediakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga dari situlah bank-bank yang ada di seluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *mobile banking*. Proses *mobile banking* sendiri muneul tidak hanya berhubungan dengan bank saja, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan operator *seller*. Sehingga dapat dilihat bahwa *mobile banking* memberikan banyak keuntungan bagi semua kalangan, baik bagi bank, operator seluler maupun bagi para nasabah pengguna *mobile banking*.

²⁵ Matilla, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Layanan Mobile Banking', *Jurnal Perbankan Internet Dan Perdagangan*, 8.8 (2016), 10.

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

b. Jenis-jenis *mobile banking*

Layanan *mobile banking* bank syariah adalah layanan yang berbasis pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Terdapat kesamaan fungsional antara *internet banking* dan *mobile banking*. Kedua bentuk teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet. Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking relative* sama dengan *internet banking* seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran, pembelian dan pelayanan lainnya.²⁶

Produk-produk layanan jasa yang terdapat di dalam *mobile banking* yaitu

1. SMS (*Short Message Servise*)

Banking pada saat itu seperti Telkomsel dan Indosat. Layanan SMS *banking* bank syariah saat itu sangat terbatas seperti informasi saldo dan pemberitahuan bila ada dana yang ditarik atau masuk dari rekening bank

²⁶ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktek*, cet-1 (Yogyakarta: Depublish, 2018).

syariah. Saat ini layanan sms *banking* masih terus digunakan dengan jenis layanan transaksi keuangan yang semakin beragam seperti pantau saldo rekening, transfer sesama dan antar bank, informasi tagihan, dan layanan perbankan syariah lainnya

2. *Internet Banking*

Internet banking adalah suatu layanan perbankan syariah dengan menggunakan teknologi informasi berbasis internet. Contohnya Brimo, M-DIN, BSI *Mobile*, dan lain-lain. Layanan internet *banking* dapat digunakan dengan perangkat *computer* seperti, personal *computer*, laptop, *notebook*, dan *smartphone*. Internet sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas bagi masyarakat khususnya di perkotaan yang memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan perbankan syariah berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank syariah.

3. Kelebihan dan kekurangan *mobile banking*

Mobile banking dalam penggunaannya terdapat segala macam transaksi teratasi secara cepat dan mudah. Bahkan ketika kita tengah sibuk atau menghabiskan waktu dengan libur, dan lain sebagainya. Tetapi hal tersebut tidak mengurangi optimis internet *marketing* yang kamu jalani.

Beberapa keuntungan menggunakan *mobile banking* sebagai berikut:

- a) Bisa diakses dimanau

- b) Menghemat waktu karena bisa melakukan berbagai macam pembayaran kapan pun kamu mau
- c) Tampilan *mobile banking* sangat simpel dan penggunaannya begitu mudah
- d) Kamu bisa cek saldo, cek mutasi rekening tabungan, cek suku bunga, dan masih banyak lagi
- e) Mengurangi risiko penipuan karena setiap transaksi yang dilakukan mendapat konfirmasi.²⁷

Kelemahan *M-banking* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi *blankspot* atau ketersediaan jaringan, maka layanan *M-Banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukan tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet *provider* yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan *M-Banking*. Namun demikian hal tersebut dapat mengganggu transaksi nasabah terutama jika nasabah dalam kondisi mendesak.

Keamanan yang masih menjadi kekhawatiran nasabah. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*. Keamanan data merupakan hal yang paling penting untuk diperhatikan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam transaksi online, risiko hilangnya kerahasiaan

²⁷ Eva Riyanty Lubis, *Panduan Cepat Dan Mudah Belajar Internet Marketing* (Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2018).

merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan.

Beberapa kelemahan lainnya antara lain sering *log out* sendiri. Sering diblokir, respon buruk, keamanan, dana dipotong tapi transaksi tidak diterima, selalu minta ganti *password*, *processing*, eror permintaan tidak dapat diproses, informasi *invalid pin block*, cek saldo kena biaya, kurang *user friendly*, bukti transaksi kadang dikirim ke email kadang tidak, selalu *time out* dan lainnya.²⁸

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

1. Wajib mengamankan personal *identification number* (PIN) *mobile banking*.
2. Bebas membuat PIN sendiri dan segera melakukan perubahan PIN jika diketahui oleh orang lain.
3. Bilamana SIM Card GSM anda hilang atau dicuri dipindah tangankan kepada pihak lain, segera beritahukan bank yang terdekat atau segera telepon ke *call center* bank tersebut.²⁹

Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, keuntungan yang diperoleh nasabah selain menghemat waktu. Nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan hanya

²⁸ Eva Riyanty Lubis, *Panduan Cepat Dan Mudah Belajar Internet Marketing* (Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2018).

²⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Oprasional Perbankan 1* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014).

dengan menggunakan ponsel. Jasa *mobile banking* memiliki produk seperti *sms banking*, *mobile phone* dan sebagainya.

c. Fitur-fitur *mobile banking*

Fitur layanan *mobile banking* yang dapat dilakukan melalui layanan ini antara lain:³⁰

- 1) Informasi cek saldo
- 2) Transfer dana antar Bank
- 3) Transfer dana antar Bank lain.
- 4) Pembayaran telepon pasca bayar
- 5) Pembayaran internet berlangganan
- 6) Pembayaran tagihan listrik
- 7) Pembayaran tagihan PAM & PDAM
- 8) Pembayaran asuransi
- 9) Pembayaran zakat
- 10) Pembelian isi ulang pulsa.

4. Peningkatan Layanan

Peningkatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara dan perbuatan meningkatkan dan sebagainya.³¹ Peningkatan menurut seorang ahli bernama Adi S, yaitu berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti

³⁰ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking* (Jakarta: Raja Grafindo, 2014).

³¹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama Edisi ke empat, 2012).

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

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

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

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

- e. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.³²

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

5. Pelayanan

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

- a. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan
- b. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa perihal atau cara melayani.

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat terwujud dan dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lainnya atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya, nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik.³³

³² Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Public Teori* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016).

³³ Kasmir, *Pemasaran Bank, Edisi Revisi*, Cet. III (Jakarta: Kencana, 2014).

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

Menurut Lewis dan Booms dalam Tiptono dan Chandra kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tiptono kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³⁴

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

Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik lebih abstrak dan

³⁴ Ahmad Guspul, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal PPKM UNSIQ*, 2.1 (2014), 41.

eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi penilaian produk jasa bank, fleksibilitas respon terhadap perubahan permintaan pasar.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa perbankan harus berorientasi masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi. Berdasarkan Proses operasional Bank terbagi dalam dua fungsi utama, yaitu:

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

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

permintaan kartu debit/kredit, penerusan pengaduan nasabah, pembukaan transaksi terkait biaya dan pendapatan, dan sebagainya.

Fungsi *Front Office* dan *Back Office* pada bank dimaksudkan dengan tujuan yaitu *back office* harus dapat menjalankan fungsi kontrol atas transaksi yang telah dilakukan di *front office*. Pada dasarnya, staf *front office* juga harus melakukan kontrol atas transaksi yang dilakukannya, yaitu dengan memeriksa kembali bukti transaksi setelah transaksi dilakukan. Sedangkan tugas dan tanggung jawab *front office* lebih difokuskan pada kegiatan yang terkait layanan langsung pada nasabah, seperti permintaan pembukaan atau penutupan rekening, informasi produk dan jasa bank, layanan transaksi (tunai maupun non tunai), pemasaran produk dan jasa bank lainnya, permintaan rekening koran, dan sebagainya. Dengan lebih fokusnya tugas dan tanggung jawab *front office* tersebut, diharapkan layanan kepada nasabah dapat dilakukan secara prima (*service excellence*) sehingga dapat memuaskan, bahkan melampaui harapan nasabah.³⁵

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

Berikut ini beberapa pelayanan yang baik yang harus dilakukan oleh *customer service* yaitu:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

³⁵ Indonesia, *Mengenal Oprasional Perbankan 1*.

- b. Tersedia karyawan yang baik
- c. Bertanggung jawab pada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d. Mampu berkomunikasi
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- f. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.³⁶

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

6. Nasabah

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

Definisi nasabah baru dapat direalisasikan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992

³⁶ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015).

tentang perbankan diatur perihal nasabah yang terdiri dari dua pengertian yaitu:

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan
- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Perkembangan sosial budaya, khususnya gaya hidup, berpengaruh terhadap perilaku nasabah. Terjadinya mobilitas sosial dari kelas bawah meningkat ke kelas atas berdampak pada kebutuhan yang meningkat pada produk-produk kredit konsumsi dan pelayanan yang lebih baik. Terjadinya pergerakan nilai-nilai budaya, seperti semakin pentingnya nilai-nilai waktu, kemudahan dan kecepatan menyebabkan nasabah memilih bank yang mampu memberikan pelayanan yang cepat dan praktis.³⁷

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

- a. Nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank.
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan.
- c. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank,

³⁷ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global* (Surabaya: Prenadamedia Group, 2017).

Kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (Dalam hal keuangan), dapat juga diartikan sebagai orang yang menjadi tanggungan asuransi, perbandingan pertalian.³⁸ Sedangkan Muhammad Djumhana menyebutkan nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan.³⁹

Berikut ada beberapa cara memahami kebutuhan nasabah:

- a. Kenali kebutuhan nasabah melalui keterampilan yang kita miliki sebagai seorang profesional.
- b. Selidiki kebutuhan nasabah melalui pertanyaan-pertanyaan.
- c. Mendengar dengan seksama penjelasan nasabah
- d. Tingkatkan kemampuan penguasaan pengetahuan produk untuk memberikan alternatif solusi yang optimal kepada nasabah.
- e. Jelaskan keuntungan (*benefit*) dari produk dan tetap menyampaikan kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan nasabah.
- f. Tentukan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah

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

³⁸ Departemen Pendidikan Nasional.

³⁹ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013).

C. KERANGKA KONSEPTUAL

Judul skripsi ini adalah “Strategi Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Minat Menabung Masyarakat Kabupaten Barru”. Judul tersebut mengandung unsur-unsur pokok yang perlu dibatasi pengertiannya agar pembahasan proposal skripsi ini lebih fokus dan lebih spesifik. Di samping itu, tujuan konseptual memiliki pembatasan makna yang terkait dengan judul tersebut akan memudahkan pemahaman terhadap isi pembahasan serta dapat menghindari kesalah pahaman. Oleh karena itu, di bawah ini akan diuraikan tentang pembahasan makna dari judul tersebut.

1. Strategi Bank

Strategi Bank merupakan proses pengevaluasian kekuatan dan kelemahan perusahaan dibandingkan dengan peluang ancaman yang ada dalam lingkungan yang dihadapi dan memutuskan strategi pasar, produk yang menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan peluang lingkungan.⁴⁰

Strategi merupakan fondasi tujuan organisasi, dan strategi dalam hakikatnya perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan tersebut. Maka strategi adalah wujud rencana dalam bidang pemasaran yang ditetapkan dan dijalankan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa strategi bank adalah suatu

⁴⁰ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis* (Jakarta: PT Renika Cipta, 2019).

perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu dalam bentuk pembiayaan untuk meningkatkan taraf hidup rakyat.⁴¹

2. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah layanan yang memberi kemudahan maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi *financial* secara *real time*. *Mobile banking* adalah suatu layanan yang diberikan untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefisienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler.⁴² Selain itu layanan *mobile banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien. Namun masih belum banyak masyarakat yang menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa kendala seperti, kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking*, serta masih banyaknya nasabah yang masih nyaman dengan menggunakan transaksi secara manual dengan langsung ke bank untuk mengantri.⁴³

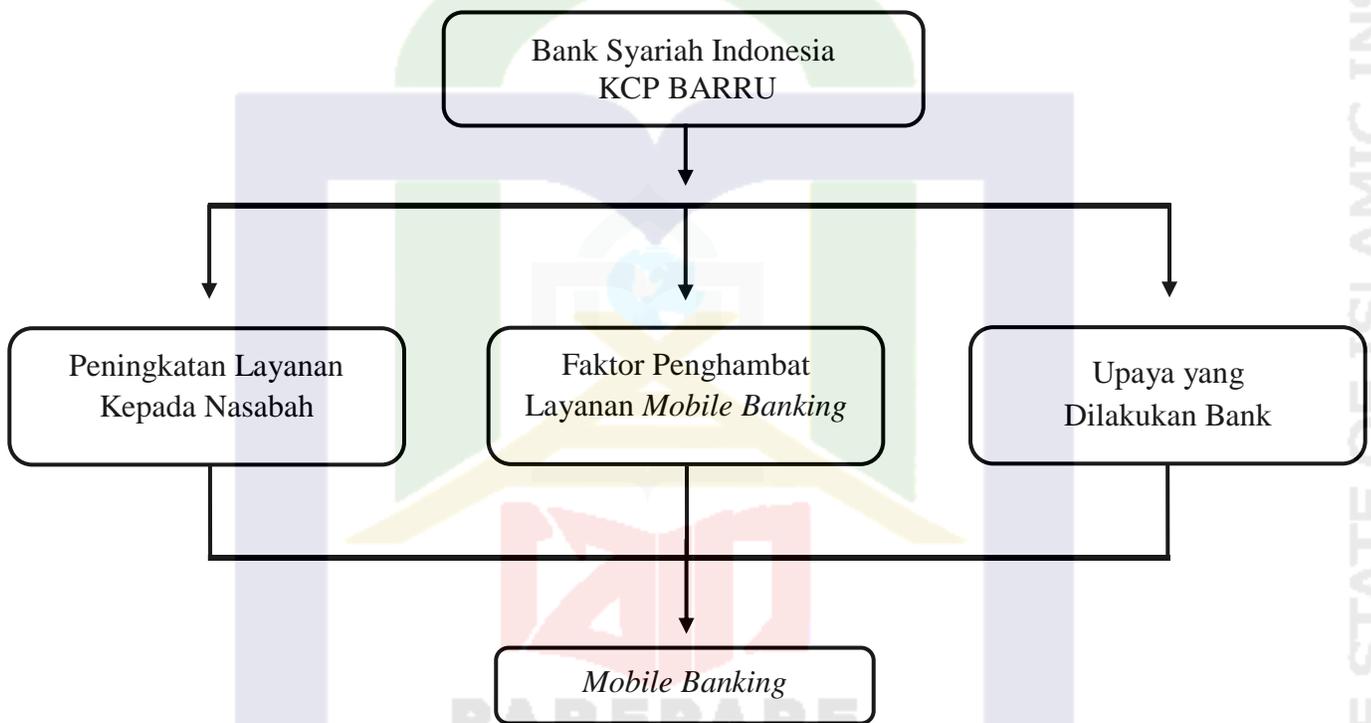
⁴¹ Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).

⁴² Annisa Fitri Irani, 'Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo', *Dinamis Journal Of Islamic Management and Bussines*, 2.2 (2018), 100.

⁴³ Nurhastuti, 'Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi Mobile Banking Di BRI Syariah', *Jurnal Ekonomi Islam*, 1.4 (2018), 112.

D. KERANGKA PIKIR

Kerangka pikir merupakan pedoman peneliti untuk melaksanakan penelitian dan membantu peneliti untuk fokus pada penelitian yang akan dilakukan. Adapun kerangka Pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan pendekatan fenomenologi, dikatakan *field research* karena pengumpulan datanya diperoleh berdasarkan data lapangan, dengan manusia sebagai alat instrument penelitian utama. Fenomenologis adalah pendekatan penelitian yang tidak menggunakan hipotesis atau dugaan sementara dalam proses analisisnya, meskipun fenomenologi bisa pula menghasilkan sebuah hipotesis untuk diuji lebih lanjut. Selain itu, fenomenologi tidak diawali dan tidak memiliki tujuan untuk menguji teori melalui suatu hipotesis.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan fenomena atau peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain.⁴⁴

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dan perolehan data dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru di Jl. A.A Bau Massepe Ling, Ruko UGM Griya Blok A.5, Kelurahan Mangempang, Kecamatan Barru, Kabupaten Barru.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2014).

2. Waktu Penelitian

Penulis memerlukan waktu selama kurang lebih 1 bulan (d disesuaikan dengan kebutuhan penelitian).

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pembatasan bidang kajian dan memperjelas relevansinya dengan data yang akan dikumpulkan. Fokus penelitian merupakan suatu penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan intisari dari penelitian yang akan dilakukan. Dan pembatasan bidang kajian permasalahan agar dapat mempermudah dan mengarahkan penelitian ke sasaran yang tepat.⁴⁵

Fokus penelitian yang akan diteliti yaitu Strategi Meningkatkan Layanan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data subjek (*Self Report Data*)

Data subjek adalah jenis data yang berupa opini, sikap, pengalaman, karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian (informan). Dengan demikian data subjek merupakan data penelitian yang diberikan oleh informan.

⁴⁵ IAIN Parepare, *Penulis Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi* (Parepare: IAIN Parepare, 2020).

2. Data dokumenter (Dokumen Data)

Data dokumenter adalah jenis data penelitian yang antara lain berupa faktur, jurnal, surat, notulen hasil rapat, memo ataupun dalam bentuk laporan program laporan keuangan.

Sumber data adalah semua keterangan yang bersumber dari data yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik itu dalam bentuk statistik, atau dalam bentuk lainnya guna untuk keperluan penelitian yang akan dilakukan.⁴⁶

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Menurut Suharsimi Arikunto, yang dimaksud data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek penelitian (informan) yang berkenan dengan variabel yang diteliti.⁴⁷

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pihak Bank Syariah Indonesia KCP Barru. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari lapangan baik yang berupa observasi maupun hasil wawancara.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah segenap media yang mampu memberikan data-data yang dibutuhkan untuk subyek, sumber data sekunder sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain, atau lewat dokumen.⁴⁸

⁴⁶ Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)* (Jakarta: Rineka Cipta, 2016).

⁴⁷ Suharsi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2018).

⁴⁸ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Depok: Raja Grafindo, 2013).

Sebagai kelengkapan data sekunder, yang menjadi sumber data penunjang adalah buku-buku, jurnal, atau referensi dari internet yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu tentang strategi Bank dan peningkatan minat masyarakat.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi/gabungan. Tidak menutup kemungkinan menggunakan metode lain. Juga dijelaskan prosedur apa yang digunakan. Pengolahan data merupakan langkah peneliti untuk menjaring data yang sebenarnya, misalnya melakukan transkripsi, pengorganisasian data, pengenalan, dan koding.⁴⁹

Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut S. Margono, observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan tersebut dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa.⁵⁰ Dalam hal ini pengamatan dikhususkan terhadap proses kegiatan Strategi Meningkatkan Layanan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

b. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan keterangan, penjelasan, pendapat, fakta, dan bukti tentang suatu masalah atau

⁴⁹ Parepare.

⁵⁰ Sugiyono.

peristiwa melalui metode Tanya-jawab dengan narasumber.⁵¹ Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak-banyaknya dan sejelas-jelasnya kepada subjek penelitian.

Metode wawancara yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara semi struktural. Dengan tujuan mendapatkan keterangan dengan cara bertemu langsung dan melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak yang bersangkutan seperti *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Barru untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang berguna untuk tujuan penelitian.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan suatu cara untuk mengumpulkan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti,⁵² sehingga dikemukakan oleh Guba dan Linclon mendefinisikan bahwa dokumen adalah setiap bahan tertulis. Dalam Teknik pengumpulan data ini, peneliti tidak hanya mendapatkan informasi dari narasumber, namun peneliti akan mendapat informasi dari bentuk dokumen yang ada pada informan itu, baik berupa catatan, foto, sketsa dan sebagainya.

2. Teknik Pengolahan Data

Dalam riset kualitatif tahap pengumpulan dan pengelolaan data merupakan proses yang saling berhubungan dan harus dilakukan secara bergantian. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan kepada orang lain. Hal ini dapat dilakukan dalam bentuk pengkodean, yang merupakan proses penguraian data, pembuatan konsep dan penyusunan kembali dengan cara yang baru.

⁵¹ Kamdhi, *Terampil Berwicara: Pembelajaran Bahasa Dan Sastra Bahasa Indonesia* (Jakarta: Grafindo, 2015).

⁵² Basrowi and Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2015).

a. *Coding*

Prosedur yang dilakukan dalam tahap pengelolaan data yang merupakan dasar dari proses pengkodean yaitu dengan melakukan perbandingan secara terus menerus dan melakukan pengajuan pertanyaan-pertanyaan. Metode riset ini menekankan pada validitas data melalui verifikasi dan menggunakan *coding* sebagai alat utama dari pengolahan data. Proses biasanya dimulai dengan pengkodean (*coding*) serta pengkategorian data. Ada beberapa cara untuk melakukan pengkodean, yaitu: pengkodean terbuka (*open coding*), pengkodean terporos (*axial coding*) dan pengkodean terpilih (*selective coding*). Selama proses *coding* ini diadakan aktivitas penulisan memo teoritis. Memo bukan sekedar gagasan kaku, namun terus berubah dan berkembang atau direvisi sepanjang proses riset berlangsung.

b. Kategorisasi

Kategorisasi merupakan proses yang mana gagasan dan benda dikenal, dibedakan, dan dimengerti. Kategorisasi menyiratkan bahwa benda termasuk dalam kategori untuk tujuan tertentu. Tentu, sebuah kategori menjelaskan hubungan antara subjek dan objek pengetahuan.

F. Uji Keabsahan Data

Adapun uji keabsahan data yang akan di pilih peneliti yaitu Kredibilitas.

1. Kredibilitas (Credibility)

Kredibilitas adalah uji kepercayaan dari data yang telah dihasilkan selama proses penelitian kualitatif. Ada lima hal yang dilakukan dalam uji kredibilitas ini yaitu: perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam

penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif, serta *member check*. Tapi dalam uji kredibilitas ini peneliti memilih uji triangulasi.⁵³

Pengecekan kredibilitas dilakukan dengan cara meningkatkan ketekunan, diskusi dengan teman, dan melakukan triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek data dan informasi yang telah diperoleh dengan alat dan waktu yang berbeda.⁵⁴

Triangulasi dibagi menjadi tiga, yaitu:

- 1) Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain.
- 2) Triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan beragam teknik untuk mengungkap data yang dilakukan kepada sumber data. Dan
- 3) Triangulasi waktu. Tapi triangulasi waktu ini tidak digunakan dalam penelitian ini.⁵⁵

G. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Faisal, analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisis dan model interaktif. Analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum,

⁵³ Buchari Lapau, *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2012).

⁵⁴ Satori and Komairah, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: ALFABETA, 2011).

⁵⁵ Satori and Komairah.

dipilih hal-hal yang pokok, dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Data hasil mengikhtiarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan. Adapun data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data yang belum diolah oleh peneliti. Oleh karena itu, reduksi data berlangsung selama kegiatan penelitian dilaksanakan.⁵⁶

Setelah proses mengumpulkan data yang dilakukan oleh penulis, data dari hasil wawancara dengan beberapa sumber serta hasil dari studi dokumentasi dalam bentuk catatan lapangan selanjutnya dianalisis. Kegiatan ini bertujuan untuk membuang data yang tidak perlu dan menggolongkan ke dalam hal-hal pokok menjadi fokus permasalahan yang diteliti.

Proses reduksi data yang dilakukan oleh peneliti lapangan pada saat melakukan kegiatan wawancara tidak berstruktur kepada informan. Hasil yang diperoleh kemudian dipilih, disatukan, lalu dipisahkan atau membuang informan yang dianggap tidak perlu dan tidak berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Hal yang dilakukan untuk memilah data yang penting dan data yang tidak penting sehingga akan dibuang data yang tidak diperlukan dan menggolongkannya ke dalam hal-hal pokok yang menjadi fokus permasalahan yang diteliti yaitu strategi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan minat menabung masyarakat kabupaten Barru.

2. Penyajian Data

Data yang diperoleh akan dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan

⁵⁶ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenada Media, 2016).

peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya, penyajian data dilakukan dengan menggabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data studi dokumentasi. Data yang disajikan berupa narasi kalimat, dimana setiap fenomena yang dilakukan atau diceritakan ditulis apa adanya, kemudian penelitian memberikan interpretasi atau penilaian sehingga data tersaji bermakna.⁵⁷

3. Penyimpulan dan Verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara, kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode diskusi teman sejawat dan pengecekan anggota.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti inilah disebut verifikasi data. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.⁵⁸

Verifikasi yang dilakukan untuk mendapatkan kepastian apakah data tersebut dapat dipercaya atau tidak. Dalam verifikasi data ini akan diprioritaskan keabsahan sumber data dan tingkat objektivitas serta adanya

⁵⁷ Muhammad Rizal Pahleviannur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. by Fatma Sukmawati (Pradina Pustaka, 2013).

⁵⁸ Salim and Hadir, *Penelitian Pendidikan, Metode, Pendekatan Dan Jenis* (Jakarta: Kencana, 2019).

keterkaitan antar data dari sumber yang satu dengan yang satu dengan sumber yang lainnya lalu kemudian menarik kesimpulan.

4. Kesimpulan Akhir

Kesimpulan akhir dapat diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.⁵⁹



⁵⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pusaka Baru Press, 2015).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Peningkatan Layanan Kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru

Untuk meningkatkan layanan nasabah, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap lembaga yaitu memberikan sebuah pelayanan berkualitas maka akan memberikan kepuasan terhadap nasabah tersebut. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan dengan cara menyediakan segala apa yang diperlukan pelanggan atau nasabah, guna memenuhi kebutuhan dan memudahkan pelanggan akan suatu produk.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan nasabah pengguna layanan BSI *Mobile*:

“Transaksi yang sering saya lakukan itu seperti melakukan pembayaran, termasuk tagihan rekening telepon, internet rumah, TV kabel, kartu kredit, rekening listrik, air, beli paket data, angsuran, asuransi, lain-lain. Dan masih banyak lagi yang bisa dilakukan dan tidak mengharuskan untuk keluar rumah. Aplikasi ini lebih efisien karena kita tidak perlu lagi mengantri panjang karena cukup dengan menggunakan *handphone/smartphone* transaksi bisa kita lakukan dimana saja dan kapan pun selama punya jaringan internet.”⁶⁰

⁶⁰ Sitti Irham Yunus, Nasabah Bank Syariah Indonesia, Wawancara oleh Peneliti di Jl. Kebun Sayur, 30 Juni 2023

Hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa layanan *BSI Mobile* telah menyediakan segala apa yang dibutuhkan, nasabah merasa lebih menghemat waktu dengan adanya *BSI Mobile*.

Layanan yang tersedia pada *BSI Mobile* memberikan kemudahan kepada nasabah yang malas untuk mengantri di *couter teller*. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Barru selaku pengguna layanan *BSI Mobile* sebagai berikut:

“Yang membuat saya minat menggunakan *BSI Mobile* karena lebih memudahkan saya dalam melakukan transaksi seperti membeli pulsa data, tarik tunai tanpa kartu, transfer uang dan bayar listrik, ais dari rumah tanpa harus mengantri ke Bank lagi terus ada juga fitur-fitur pengingat waktu shalat yang tidak dimiliki aplikasi *Mobile Banking* dari bank lainnya.”⁶¹

Hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa nasabah merasa lebih mudah untuk melakukan transaksi dan tidak membuang waktunya untuk mengantri di Bank.

kemudahan transaksi adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan mudah dan bebas dari kesulitan dalam melakukan sesuatu. Faktor berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan nasabah pengguna layanan *BSI Mobile* ketika diwawancara terkait peningkatan layanan kepada nasabah dengan penggunaan aplikasi *Mobile Banking* bahwa:

⁶¹ Sitti Irham Yunus, Nasabah Bank Syariah Indonesia, Wawancara oleh Peneliti di Jl. Kebun Sayur, 30 Juni 2023

“Selama menggunakan layanan BSI *Mobile* kemudahan yang saya rasakan yaitu saya jadi lebih menghemat waktu karena tidak perlu lagi mendatangi bank atau ATM untuk melakukan transaksi, aplikasi ini lebih efisien karena saya tidak perlu mengantri panjang, karena cukup dengan menggunakan handphone/smartphone nasabah sudah bisa melakukan transaksi kapan pun.”⁶²

Kemudahan bertransaksi pada aplikasi *mobile banking* memberi peluang kepada nasabah yang memiliki usaha *onlineshop* atau nasabah yang gemar berbelanja online karena proses transaksi yang bisa menjadi lebih cepat. Seperti yang dikatakan oleh nasabah pengguna BSI *Mobile* yang mengatakan bahwa:

“Banyak sekali kemudahan yang saya rasakan, karena saya sangat suka belanja online, ketika saya ingin melakukan pembayaran biasanya saya ke ATM tapi itu mempersulit saya karena jaraknya yang lumayan jauh dari rumah. Dengan adanya BSI *Mobile* lebih memudahkan saya dalam melakukan proses pembayaran ketika berbelanja online karena bisa saya lakukan tanpa harus keluar rumah dan lebih cepat.”⁶³

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan penulis bahwa dengan adanya layanan BSI *Mobile*, nasabah lebih merasa mudah dalam melakukan transaksi. Nasabah bisa melakukan transaksi tanpa harus keluar rumah dan lebih menghemat waktu.

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa dengan adanya BSI *Mobile* nasabah lebih dimudahkan dalam melakukan transaksi dengan memanfaatkan beragam fitur yang disediakan BSI *Mobile*, fitur-fitur yang diberikan bank bertujuan untuk meningkatkan layanan kepada nasabah.

⁶² Awi B, Nasabah Bank Syariah Indonesia, Wawancara oleh Peneliti di Kab. Barru, 30 Juni 2023

⁶³ Sitti Irham Yunus, Nasabah Bank Syariah Indonesia, Wawancara oleh Peneliti di Jl. Kebun Sayur, 30 Juni 2023

2. Faktor penghambat layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru

Layanan internet merupakan salah satu faktor penunjang dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile*, dengan memiliki layanan internet yang baik akan lebih memudahkan dalam melakukan proses transaksi. Tetapi sebagian nasabah yang memiliki layanan internetnya kurang baik sehingga menjadi penghambat apabila ingin mengakses *BSI Mobile*. Hal ini sesuai dengan pernyataan nasabah pengguna layanan *BSI Mobile* ketika diwawancara terkait faktor penghambat layanan *Mobile Banking* bahwa:

“Sejauh ini masalah yang saya alami selama menggunakan *BSI Mobile*, aplikasinya terkadang sulit diakses, dan ketika saya ingin melakukan transaksi terkadang aplikasi keluar dengan sendirinya.”⁶⁴

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan penulis bahwa sulitnya mengakses layanan *BSI Mobile* disebabkan kurang baiknya layanan internet pada *handphone* nasabah dan aplikasi yang kadang keluar sendiri disebabkan bank sedang mengupgrade sistem pada *Mobile Banking*.

Virus ini merupakan salah satu faktor yang menjadi penghambat dalam mengakses layanan *BSI Mobile*, karena virus ini merusak sistem yang ada pada aplikasi dan membuat nasabah panik karena tidak dapat melakukan transaksi selama sehari-hari. Hal ini sesuai dengan pernyataan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia ketika diwawancara terkait faktor penghambat layanan *Mobile Banking* bahwa:

“Beberapa bulan yang lalu aplikasi *BSI Mobile* sempat tidak bisa diakses sama sekali selama kurang lebih 3 hari dan membuat nasabah kesulitan

⁶⁴ Rizka Hidayani, Nasabah Bank Syariah Indonesia, Wawancara oleh Peneliti di Kab. Barru, 30 Juni 2023

karena tidak bisa melakukan transaksi apa pun, ini disebabkan karena adanya serangan virus dari luar yang membuat aplikasi sulit diakses.”⁶⁵

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa keamanan yang ada pada Bank Syariah Indonesia perlu ditingkatkan lagi agar tidak rentan terkena virus. Dengan keamanan yang ditingkatkan nasabah jadi lebih tenang dan nyaman menggunakan layanan BSI.

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa yang menjadi penghambat dalam layanan *Mobile Banking* yaitu jaringan yang kurang baik yang menyebabkan sistem pada aplikasi *Mobile Banking* terkadang sulit untuk diakses. Cara mengatasinya dianjurkan untuk memiliki jaringan internet yang stabil. Selanjutnya masalah pada jaringan eror atau gagal *login* pada saat pengoperasian BSI *Mobile*, cara mengatasinya dianjurkan untuk menggunakan *smartphone* yang canggih atau memiliki RAM di atas 2GB sehingga memudahkan nasabah dalam pengoperasian BSI *Mobile*. Faktor lainnya yaitu di sebabkan karna adanya serangan virus pada BSI *Mobile*, cara mengatasinya yaitu bank harus terus meningkatkan keamanannya serta disarankan kepada nasabah agar tidak *login* atau bertransaksi di handphone orang lain. Dalam hal ini nasabah akan lebih merasa nyaman pada saat pengoperasian BSI *Mobile*.

3. Upaya yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah KCP Barru

Melalui hasil wawancara dengan Bapak Ardiansyah selaku *Customer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, diperoleh oleh peneliti bahwa

⁶⁵ Ardiansyah, *Frontliner Bank (Customer Service)*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, 21 Juni 2023.

upaya yang dilakukan oleh Bank sudah semaksimal mungkin dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Termasuk pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP dan S3 (senyum, salam, sapa) jadi pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Barru. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Ardiansyah selaku *customer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru sebagai berikut:

“Dengan cara memperlihatkan fitur-fitur yang tersedia di BSI *Mobile* kemudian menjelaskan apa kegunaan dan keunggulan dari setiap fitur yang ada dengan menggunakan kata-kata yang baik dan sopan sehingga mudah dipahami oleh nasabah.”⁶⁶

Hasil dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Bank Syariah Indonesia sudah sesuai SOP. Hal ini agar nasabah terus merasa nyaman dengan pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

Bank akan terus berupaya dalam meningkatkan aplikasi BSI *Mobile* agar nasabah merasa nyaman dan aman pada saat menggunakan layanan BSI *Mobile*. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Ardiansyah selaku *customer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru sebagai berikut:

“Strategi yang digunakan dalam meningkatkan layanan kepada nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* yaitu dengan meningkatkan atau menambah fitur-fitur yang pada BSI *Mobile* untuk lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan bank terus berusaha meningkatkan keamanan

⁶⁶ Ardiansyah, *Frontliner Bank (Customer Service)*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, 21 Juni 2023.

aplikasi *BSI Mobile* agar nasabah merasa aman dan nyaman saat menggunakan aplikasi tersebut.”⁶⁷

Hasil dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia akan terus meningkatkan layanannya dengan penambahan fitur-fitur agar nasabah lebih merasa nyaman dan mudah dalam bertransaksi

Untuk bank syariah Indonesia KCP Barru sudah terlaksana karena memiliki standar operasional dalam pelayanan nasabah. Bapak Ardiansyah mengemukakan peningkatan kualitas produk *BIS Mobile* darinya sebagai berikut:

“Dengan cara memperbaharui fitur-fitur yang tersedia di *BIS Mobile*. Disetiap bulannya aplikasi *BSI Mobile* itu akan terupgrade sistemnya, disitu biasanya sistemnya akan diperbaiki ataukah fitur-fiturnya yang bertambah sesuai dengan yang dibutuhkan nasabah dan sistem keamanannya terus ditingkatkan pada saat aplikasi *BSI Mobile* itu terupgrade.”⁶⁸

Bank Syariah Indonesia Barru ini tidak seperti kartu debit dan *Mobile Banking* lainnya. Umumnya jika memasukkan PIN yang salah lebih dari tiga kali berturut-turut akan langsung terblokir, di Bank Syariah Indonesia Barru itu tidak akan terjadi. Memang setelah tiga kali salah, *Mobile Banking* tidak dapat digunakan pada hari itu tapi hari berikutnya jika nasabah masih ingat dengan pinnya yang benar maka nasabah masih bisa kembali menggunakannya.

⁶⁷ Ardiansyah, *Frontliner Bank (Customer Service)*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, 21 Juni 2023.

⁶⁸ Ardiansyah, *Frontliner Bank (Customer Service)*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, 21 Juni 2023.

Bapak Ardiansyah kembali mengemukakan mengenai tujuan Bank menerapkan layanan *mobile banking* atau *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Baru, melalui pengamatan berikut:

“Agar memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi seperti membayar tagihan dengan mudah tanpa mengganggu aktivitas lainnya dan tujuan lainnya juga yaitu untuk meminimalisir antrian panjang di *counter teller*.”⁶⁹

Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan kepada nasabah itu harus sesuai dengan standar operasional prosedur Bank Syariah Indonesia KCP Baru, ketika ada nasabah datang *customer service* kemudian mengucapkan salam, mempersilahkan nasabah untuk duduk agar nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi, menanyakan keperluan nasabah, serta melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah merasa puas dan tidak kecewa dengan pelayan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP dan 3S (senyum, salam, sapa) jadi sebagai pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Baru Kita harus melayani nasabah semaksimal mungkin agar nasabah merasa nyaman selama berada di bank kita.

Bank terus berupaya untuk memaksimalkan layanan *BSI Mobile* dengan cara sistem secara berkala akan melakukan perbaikan baik itu untuk meningkatkan keamanan ataukah penambahan fitur-fiturnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia ketika diwawancara terkait peningkatan pada layanan *Mobile Banking* bahwa:

⁶⁹ Ardiansyah, *Frontliner Bank (Customer Service)*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Baru, 21 Juni 2023.

“Dengan cara memperbaharui fitur-fitur yang tersedia di BSI *Mobile*. Pada jangka waktu tertentu, sistem akan mengupgrade atau memperbaharui fitur-fitur dan tampilan yang telah disediakan pada sistem BSI *Mobile*. Biasanya saat aplikasi BSI *Mobile* terupgrade, sistemnya akan lebih ditingkatkan baik secara keamanan ataupun fitur-fiturnya yang bertambah sesuai dengan yang dibutuhkan nasabah. Tujuan Bank mengupgrade sistemnya agar nasabah terus merasa nyaman menggunakan BSI *Mobile* dan pelayanan nasabah terus meningkat.”⁷⁰

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan Bank Syariah Indonesia KCP Barru terus meningkatkan fitur-fitur dan keamanannya yang bertujuan agar layanan kepada nasabah terus terjadi peningkatan.

Untuk meminimalisir risiko yang mungkin terjadi pada BSI *Mobile*, Bank Syariah Indonesia akan terus meningkatkan keamanannya dan mengarahkan nasabahnya untuk mengganti pinnya secara berkala. Hal ini sesuai dengan pernyataan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia ketika diwawancara terkait peningkatan pada layanan *Mobile Banking* bahwa:

“Upaya yang kami lakukan yaitu dengan memberitahu kepada nasabah untuk mengubah *password* secara berkala, selalu update aplikasi BSI *Mobile*, dan tidak *login* atau melakukan transaksi pada ponsel orang lain.”

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan Bank Syariah Indonesia akan terus berusaha dalam menjaga keamanan sistem pada BSI *Mobile* agar nasabah merasa terjaga dan aman selama menggunakan layanan BSI *Mobile*.

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa upaya yang dilakukan bank dalam meningkatkan layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP

⁷⁰ Ardiansyah, *Frontliner Bank (Customer Service)*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, 21 Juni 2023.

Barru dengan cara menyediakan beragam fitur-fitur agar nasabah lebih merasa mudah dalam melakukan transaksi. Bank juga terus meningkatkan keamanannya agar tidak terjadi lagi serang virus yang mengakibatkan layanan BSI Mobile tidak dapat diakses untuk beberapa hari.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Peningkatan Layanan Kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking*

Pengertian layanan menurut Sampara Lukman tindakan tersebut dapat dilakukan dengan cara menyediakan segala apa yang diperlukan pelanggan atau nasabah, guna memenuhi kebutuhan dan memudahkan pelanggan akan suatu produk.⁷¹ Oleh karena itu suatu perusahaan harus terus berusaha peka terhadap kebutuhan nasabah agar dapat menyediakan segala apa yang diperlukan nasabah.

Transaksi digital mengacu pada proses dan strategi yang menggunakan teknologi digital untuk secara drastis mengubah cara bisnis beroperasi dan melayani nasabah. Menurut Jyoti Suraj Harchekar perbankan pada era digital lebih menekankan pada transaksi berupa transfer uang, pembayaran tagihan, setoran jarak jauh, dan pengelolaan akun online dasar. Jadi, perbankan era digital ini berfokus pada digitalisasi fitur “inti” dari perbankan, perbankan saat ini menggabungkan digitalisasi dalam setiap program dan aktivitas yang dilakukan oleh lembaga keuangan yang bertujuan untuk lebih meningkatkan

⁷¹ Ahmad Guspul, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah’, *Jurnal PPKM UNSIQ*, 2.1 (2014), 41.

layanan kepada nasabah agar nasabah lebih merasa mudah dalam bertransaksi.⁷²

Transaksi digital dalam Bank Syariah Indonesia adalah *mobile banking*. *Mobile banking* dapat diakses 24 jam dimana saja dan kapan pun asal memiliki jaringan internet yang baik. Tidak hanya memberikan kenyamanan, *mobile banking* juga memberikan kemudahan fitur-fitur pada *mobile banking* dapat digunakan tanpa harus memiliki keterampilan khusus, serta aman karena *mobile banking* dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis.

Berdasarkan hasil penelitian diatas Peningkatan layanan kepada nasabah dengan penggunaan *Mobile Banking* adalah nasabah mendapat kemudahan untuk melakukan transaksi, nasabah dapat menghemat waktu dalam aktivitasnya, dan *mobile banking* dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Sesuai dengan pendapat Tri Sulastri,⁷³ yang mengatakan bahwa Bank menyediakan layanan *Mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM, dengan *Mobile banking* masyarakat tidak perlu lagi membuang waktu untuk mengantri di bank ataupun ATM, dengan begitu semua kegiatan yang dilakukan dalam dunia perbankan akan

⁷² Jyoti Suraj Harchekar, 'Digitalization In Banking Sector', *International Jurnal Of Trend In Scientific Research And Development (IJTSRD)*, 2.Conference Issue (2018), 104.

⁷³ Tri Sulastri, 'Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking', *Jurnal Akutansi: Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1.1 (2014), 56.

lebih mudah dan efisien. Selain itu menurut Ansori⁷⁴ layanan digital telah berkembang pesat saat ini, seperti kehadiran *Mobile banking* yang secara canggih dapat memberikan informasi secara cepat kepada penggunanya tanpa mengenal waktu, jarak, ruang dan kondisi lainnya. Kemajuan teknologi digital mendorong manusia untuk menggunakannya, sehingga semua orang dianggap perlu untuk mempelajarinya serta mengetahui cara pengoperasiannya.

2. Faktor penghambat layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru

Hambatan-hambatan yang dialami nasabah pada aplikasi *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Parepare sebagai berikut :

a. Kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi

Kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *mobile banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (gaptek). Nasabah sering bertanya kepada *customer service* karena ketidak pahaman mereka dalam penggunaan fasilitas *mobile banking* pada ponsel dalam melakukan transaksi melalui BSI *Mobile* sehingga para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang.⁷⁵

b. Jaringan yang harus sesuai dengan provider

⁷⁴ Ansori, A. *Digitalisasi Ekonomi Syariah. Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Islam*. (2016).

⁷⁵ M.Taufiq Rahman, 'Komparasi Preferensi Nasabah Antara Internet Banking Dan Mobile Banking Di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin' (Skripsi, Ekonomi dan Bisnis Islam., 2020).

Nasabah yang berada di daerah yang sulit mengakses jaringan seperti di pedesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu. Hal tersebut yang menyebabkan nasabah pada Bank Syariah Indonesia lebih memilih untuk tidak menggunakan aplikasi BSI *Mobile* yang mampu menghambat segala aktivitas transaksi yang dilakukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa seperti yang kita ketahui tidak menutup kemungkinan, di era globalisasi yang sekarang ini masih ada masyarakat/nasabah yang tidak terlalu mengerti dan mengetahui perkembangan teknologi seperti apa, apalagi masyarakat pedesaan yang jauh dari jangkauan jaringan dan pengetahuan dari teknologi tersebut. Akan tetapi masalah tersebut akan teratasi dengan cara jika pegawai bank melakukan survei langsung kepada nasabah yang masih awam dengan aplikasi *mobile banking* ini. Namun banyak risiko yang juga akan di tanggung oleh pihak bank tidak hanya biaya administrasi, biaya transportasi pun banyak biaya yang di keluarkan.⁷⁶

c. Virus

Layanan *mobile banking* sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi tanpa mengganggu aktivitas lainnya. Tetapi dibalik kemudahannya aplikasi *mobile banking* sangat rentan terhadap serangan virus. Dengan demikian, banyak nasabah jadi ragu menggunakan *mobile banking* karna dapat menghambat kegiatan

⁷⁶ Sinaga and Asmawarna, 'Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Minat Nasabah Studi Kasus Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Stabat', *Journal Economy And Currency Study (JECS)*, 3.2 (2021), 10–23.

nasabah saat ingin melakukan transaksi, nasabah juga takut saldo pada rekeningnya tiba-tiba hilang dan juga data nasabah dapat dicuri dikarenakan adanya serangan virus pada *mobile banking*.⁷⁷

d. Risiko terjadinya phising

Artinya ada sekelompok orang yang dengan sengaja membuat aplikasi yang mirip dengan situs bank aslinya. Baik logo dan format akan sama persis. Dengan cara ini mereka dapat mengakses informasi yang sangat rahasia yaitu *Username* dan *Password e-banking* nasabah. Dengan demikian, dapat dilihat bahwa semakin pesatnya perkembangan teknologi maka semakin besar pula upaya bank memaksimalkan kualitas layanan jasa untuk menunjang kepuasan nasabahnya.⁷⁸

3. Upaya yang Dilakukan dalam Meningkatkan Layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah KCP Barru

Penelitian ini penulis memilih Bank Syariah Indonesia sebagai objek penelitian karena merupakan bank syariah yang belum lama beroperasi di Indonesia dan dengan itu Bank Syariah Indonesia mampu bersaing dengan Bank Syariah yang lainnya yang ada di Indonesia, berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dapat dilihat jumlah data nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Parepare.

⁷⁷ Rabbi Radliya and Nizar, 'Keamanan Si Berbasis Internet', 2015.

⁷⁸ Nurrahma Putri, 'Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu' (UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2021).

Upaya yang dilakukan Bank Syariah Indonesia dalam peningkatan layanan *mobile banking* yaitu:

a. Penambahan fitur-fitur

Bank harus terus paham apa yang dibutuhkan oleh nasabahnya agar dapat menyediakan segala kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Dengan penambahan fitur-fitur pada aplikasi *mobile banking*, nasabah akan lebih merasa betah menggunakan *mobile banking*. Bank menambahkan fitur QRIS yang bertujuan untuk memudahkan nasabah apabila nasabah tidak membawa uang cash.⁷⁹

b. Meningkatkan sistem keamanan

Rentannya terjadi serangan virus pada aplikasi *mobile banking* yang membuat sistem pada aplikasi sempat eror, sehingga sebagian nasabah merasa tidak nyaman menggunakan *mobile banking* karena terhambat dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu Bank meningkatkan sistem keamanan aplikasi *mobile banking* yaitu pada saat ingin membuka menu-menu apa pun pada aplikasi pasti akan dimintai Pin, hal ini bertujuan agar keamanan aplikasi tetap terjaga. Bank akan terus berusaha meningkatkan sistem keamanannya agar nasabah tidak lagi ragu dan takut pada saat menggunakan aplikasi *mobile banking*.⁸⁰

⁷⁹ Ike Rosandi, 'PELUANG DAN TANTANGAN PELAYANAN PERBANKAN MELALUI INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung)', 2021.

⁸⁰ Eka Sulfiana, 'Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru' (IAIN Parepare, 2021).

Seiring berkembangnya persaingan didalam dunia perbankan syariah, tentu saja Bank Syariah Indonesia harus memiliki beberapa cara untuk dapat terus mengejar kesejahteraan dan mencari keuntungan yang akan terus meningkat. Salah satunya yaitu dengan membangun loyalitas nasabah, loyalitas diartikan sebagai kesetiaan, kepatuhan dan ketaatan.

Hasil penelitian diatas, seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, bank juga semakin mengembangkan produk dan juga pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karena mau tidak mau bank juga harus berinteraksi dengan perkembangan teknologi agar bank dapat memberikan peningkatan layanan kepada nasabahnya. Maka dari itu, dengan diperolehnya kepuasan nasabah maka secara tidak langsung bank juga akan mendapatkan *feed back* yang sangat menguntungkan yaitu loyalitas nasabah.

BAB V

PENUTUP

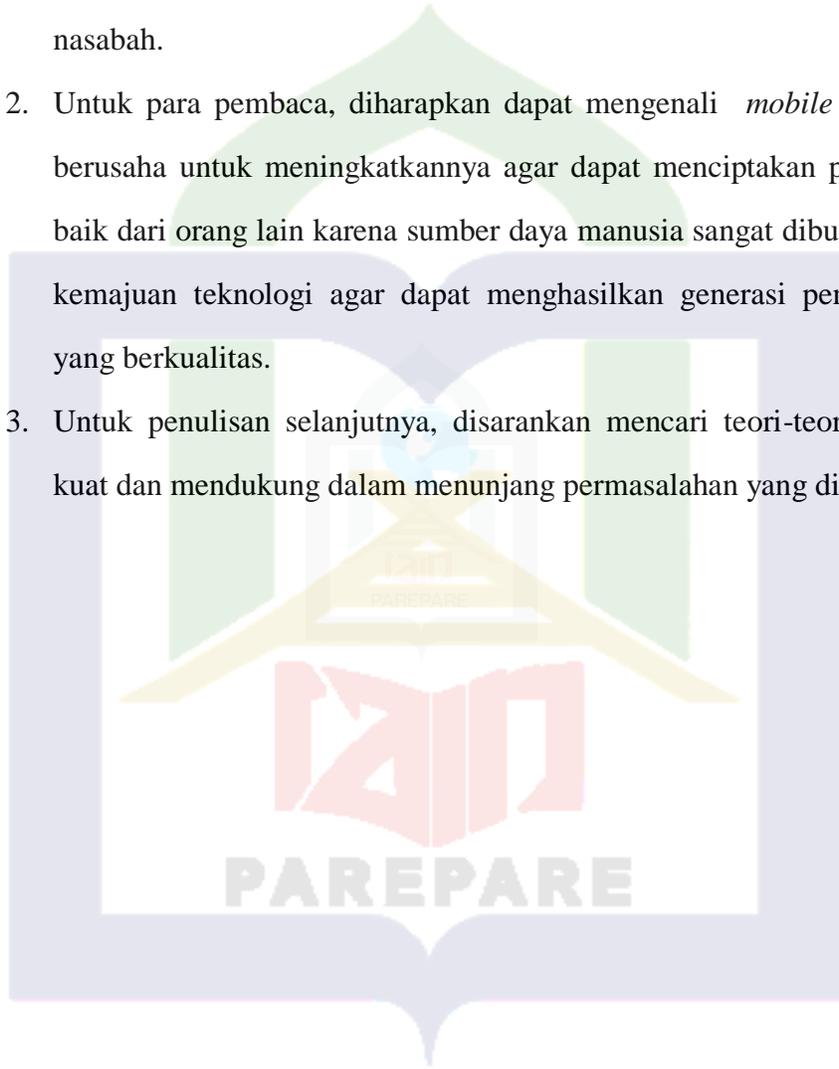
A. SIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari uraian hasil penelitian dan pembahasan diatas adalah sebagai berikut

1. Peningkatan layanan kepada nasabah dengan penggunaan aplikasi *mobile banking* yaitu nasabah mendapat kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa harus keluar rumah, nasabah juga dapat menghemat waktu dalam aktivitasnya, dan *mobile banking* dapat memenuhi kebutuhan penggunanya.
2. Faktor penghambat dalam layanan *mobile banking* yaitu jaringan yang kurang baik yang menyebabkan sistem pada aplikasi *Mobile Banking* sulit untuk diakses, serta rentannya terkena serangan virus.
3. Upaya yang dilakukan oleh Bank dalam meningkatkan layanan *mobile banking* yaitu bank terus berusaha meningkatkan sistem keamanannya agar tidak mudah terjadi serangan virus. Penambahan fitur-fitur seperti QRIS yang dapat memudahkan nasabah pada saat melakukan pembayaran tanpa harus membawa uang cash, serta disetiap bulannya akan ada perbaikan sistem pada *mobile banking* agar kegiatan transaksi nasabah terjaga dengan aman dan nasabah lebih merasa nyaman.

B. Saran

1. Untuk Bank Syariah Indonesia KCP Barru hendaknya mempertahankan usahanya dalam meningkatkan *mobile banking* dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk meningkatkan layanan kepada nasabah.
2. Untuk para pembaca, diharapkan dapat mengenali *mobile banking* dan berusaha untuk meningkatkannya agar dapat menciptakan persepsi yang baik dari orang lain karena sumber daya manusia sangat dibutuhkan di era kemajuan teknologi agar dapat menghasilkan generasi penerus bangsa yang berkualitas.
3. Untuk penulisan selanjutnya, disarankan mencari teori-teori yang lebih kuat dan mendukung dalam menunjang permasalahan yang diangkat.



DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenada Media, 2016)
- Anoraga, Pandji, *Manajemen Bisnis* (Jakarta: PT Renika Cipta, 2019)
- Antonio, Syafi'I, *Bank Syariah Dan Teori Praktek, Cet.1* (Jakarta: Gemalnsani, 2011)
- Arikunto, Suharsi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2018)
- Basrowi, and Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2015)
- Budiono, I Nyoman, and Aris, 'The Role Of Human Resource Management On Employee Satisfaction Of PT. Panin Dubai Sdaya Bank', (RJOAS Doi 10.18551)
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Keempat (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008)
- Djumhana, Muhammad, *Hukum Perbankan Di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013)
- Eva Riyanty Lubis, *Panduan Cepat Dan Mudah Belajar Internet Marketing* (Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2018)
- , *Panduan Cepat Dan Mudah Belajar Internet Marketing* (Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2018)
- Fajria, Putri Fitriani, 'Optimalisasi Strategi Layanan Mobile Banking Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu/KCP Nganjuk' (Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2021)
- Fattah, Nanang, *Manajemen Stratejik Berbasis Nilai* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015)
- Guspul, Ahmad, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal PPKM UNSIQ*, 2.1 (2014), 41
- , 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal PPKM UNSIQ*, 2.1 (2014), 41
- Harchekar, Jyoti Suraj, 'Digitalization In Banking Sector', *International Jurnal Of Trend In Scientific Research And Development (IJTSRD)*, 2.Conference Issue

- (2018), 104
- Hari Suminto, *Pemasaran Blak-Blakan* (Batam: Inter Aksara, 2013)
- Indonesia, Ikatan Bankir, *Memahami Bisnis Bank*, PT. Gramed (Jakarta, 2014)
- , *Mengenal Oprasional Perbankan 1* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- Irani, Annisa Fitri, 'Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo', *Dinamis Journal Of Islamic Management and Bussines*, 2.2 (2018), 100
- Kamdhi, *Terampil Berwicara: Pembelajaran Bahasa Dan Sastra Bahasa Indonesia* (Jakarta: Grafindo, 2015)
- Kasmir, *Etika Customer Servise* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015)
- , *Pemasaran Bank, Edisi Revisi, Cet. III* (Jakarta: Kencana, 2014)
- Kebudayaan, Departemen Pendidikan dan, *Kamus Bahas Indonesia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama Edisi ke empat, 2012)
- Kuncoro, Mudrajad, *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif* (Jakarta: Erlangga, 2017)
- Lapau, Buchari, *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2012)
- Mahendra, Thatit, 'Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Pendekatan Modified Technology Acceptance Model (TAM) Dan Theory of Planned Behavior (TPB)' (Universitas Brawijaya Malang, 2014)
- Manurung, Ispandi, Muhammad Saleh, and Anjur Perkasa Alam, 'Strategi Optimalisasi Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP. Stabat', *Jurnal Ekonomi Islam*, 4.1 (2022), 27–38
- Matilla, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Layanan Mobile Banking', *Jurnal Perbankan Internet Dan Perdagangan*, 8.8 (2016), 10
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Depok: Raja Grafindo, 2013)
- Muhammad Firdaus, *Konsep Dan Implementasi Bank Syariah* (Jakarta: Renaisan, 2017)
- Muhammad Rizal Pahleviannur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. by Fatma Sukmawat (Pradina Pustaka, 2013)
- Nurhastuti, 'Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi Mobile Banking Di BRI Syariah', *Jurnal Ekonomi Islam*, 1.4 (2018), 112

- Panggalih, Restu Guriting, and Zaki Baridwan, 'Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior' (Universitas Barwijaya Malang, 2013)
- Parepare, IAIN, *Penulis Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi* (Parepare: IAIN Parepare, 2020)
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhallindo, 2006)
- Putri, Nurrahma, 'Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu' (UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2021)
- Radliya, Rabbi, and Nizar, 'Keamanan Si Berbasis Internet', 2015
- Rahman, M.Taufiq, 'Komparasi Preferensi Nasabah Antara Internet Banking Dan Mobile Banking Di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin' (Skripsi, Ekonomi dan Bisnis Islam., 2020)
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Dalam Irham Fahmi, Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Bandung: ALFABETA, 2014)
- Riswandi, Budi Agus, *Aspek Hukum Internet Banking* (Jakarta: Raja Grafindo, 2014)
- Rosandi, Ike, 'Peluang Dan Tantangan Pelayanan Perbankan Melalui Internet Banking Dan Mobile Banking (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung)', 2021
- Salim, and Hadir, *Penelitian Pendidikan, Metode, Pendekatan Dan Jenis* (Jakarta: Kencana, 2019)
- Samsuri, Samsuri, 'Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi', *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1.1 (2022), 039–054
- Satori, and Komairah, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: ALFABETA, 2011)
- Sinaga, and Asmawarna, 'Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Minat Nasabah Studi Kasus Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Stabat', *Journal Economy And Currency Study (JECS)*, 3.2 (2021), 10–23
- Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Public Teori* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016)
- Subagyono, Joko, *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)* (Jakarta: Rineka Cipta, 2016)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2014)

- Sulastri, Tri, 'Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking', *Jurnal Akutansi: Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1.1 (2014), 56
- Sule, Ernie Trisnawati, and Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015)
- Sulfiana, Eka, 'Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru' (IAIN Parepare, 2021)
- Sulistiyarini, Suci, 'Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Model Kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) Dan Theory Of Planned Behavior (TPB)' (Universitas Brawijaya Malang, 2013)
- Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012)
- Suryani, Tatik, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global* (Surabaya: Prenadamedia Group, 2017)
- Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam* (Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti, 2015)
- Suyanto, M., *Marketing Strategy Top Brand Indonesia* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012)
- Tambun, Holfian Daulat, 'Pengaruh Pengembangan Produk, Kualitas Produk Dan Strategi Pemasaran Terhadap Penjualan Pada PT Astragraphia Medan', *Jurnal Manajemen*, 1.1 (2020), 1–6
- Tjiptono, Fandi, *Strategi Pemasaran*, Cet.II (Yogyakarta: Andi, 2002)
- Wahyuni, Agustinus Sri, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Binarupa Aksara, 2013)
- Widyarini, Lydia Ari, and A Yan Wellyan Toni Putro, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Menggunakan Internet Banking Terhadap Niat Menggunakan Internet Banking* (Jakarta, 2008)
- V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pusaka Baru Press, 2015)
- Yusmad, Muammar Arafat, *Aspek Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktek*, cet-1 (Yogyakarta: Depublish, 2018)



LAMPIRAN



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

Jalan Amal Bakli No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.3397/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI BARRU
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di
KABUPATEN BARRU

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : PUJI HARYANTI
Tempat/ Tgl. Lahir : PAREPARE 08 OKTOBER 2000
NIM : 19.2300.092
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
Semester : VIII (DELAPAN)
Alamat : JL. H. JAMIL ISMAIL LR MASPUL, KELURAHAN UJUNG
BARU, KECAMATAN SOREANG, KOTA PAREPARE

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

STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN KEPADA NASABAH DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juni sampai selesai.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Parepare, 16 Juni 2023

Dekan,



Muztalifah Muhammadunij



PEMERINTAH KABUPATEN BARRU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Mal Pelayanan Publik Masiga Lt. 1-3 Jl. Iskandar Unru Telp. (0427) 21662, Fax (0427) 21410
<http://izinonline.barrukab.go.id> ; e-mail : barrudpmpstpk@gmail.com Kode Pos 90711

Barru, 19 Juni 2023

Nomor : 344/IP/DPMPSTP/VI/2023
 Lampiran :
 Hal : Izin/Rekomendasi Penelitian

Kepada
 Yth. Kepala Cabang Bank Syariah Indonesia
 Kab. Barru
 di-

Tempat

Berdasarkan Surat Kementerian Agama Republik Indonesia Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor : B-3397/In.39/PP.00.9/PPS.05/06/20023 tanggal 16 Juni 2023 perihal tersebut di atas, maka Mahasiswa @ / Peneliti / Dosen / Pegawai di bawah ini :

Nama : PUJI HARYANTI
 Nomor Pokok : 19.2300.092
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Perguruan Tinggi : IAIN Pare-Pare
 Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl. H. Jamil Ismail Kel. Ujung Baru Kec. Soreang Kota Parepare

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Saudara yang berlangsung mulai tanggal 20 Juni 2023 s/d 20 Juli 2023, dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN KEPADA NASABAH DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU

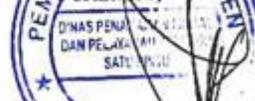
Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

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

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

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

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



H. MUSTAMIN, S.Sos, M.M
 Pangkat : Pembina, IV/a
 NIP. 19670415 198810 1003

TEMBUSAN : disampaikan Kepada Yth.

1. Bapak Bupati (sebagai laporan);
2. Kepala Bappelitbangda Kab. Barru;
3. Dekan IAIN Parepare;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Pertinggal.



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Pembantu Barru
Jl. A.A. Bau Massepe Ruko UBM
Kel. Mangempang, Kec. Barru, Kab. Barru
90712, Indonesia
T: (0427) 3231755/ 3231741

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. : 03/ 1696 - 03/0121

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Amiruddin
Jabatan : Branch Operations & Service Manager
NIP : 2189008368

Menerangkan bahwa :

Nama : PUJI HARYANTI
NIM : 19.2300.092
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

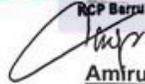
adalah benar telah melaksanakan penelitian perihal STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN KEPADA NASABAH DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU..

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 20 Juli 2023

PT. Bank Syariah Indonesia
Branch Office Barru





Amiruddin
Branch Operations & Service Manager

	<p style="text-align: center;">KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM JL. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</p>
	<p>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN</p>

NAMA : PUJI HARYANTI
 NIM : 19.2300.092
 PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 JUDUL : STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN KEPADA NASABAH DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH KCP BARRU

PEDOMAN WAWANCARA.

I. *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Barru

1. Apa tujuan Bank menerapkan layanan *BSI Mobile*?
2. Bagaimana cara meningkatkan layanan kepada nasabah dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile*?
3. Apa saja kemudahan yang diberikan Bank Syariah Indonesia kepada nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile*?
4. Bagaimana cara meningkatkan kualitas produk dalam layanan *BSI Mobile*?
5. Bagaimana cara *customer servise* menjelaskan fitur-fitur layanan *BSI Mobile* kepada nasabah?
6. Dari total keseluruhan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, ada berapa banyak nasabah yang menggunakan layanan *BSI Mobile*?

7. Apa ada penambahan dari tahun-tahun sebelumnya?
8. Apa kendala yang ada pada *BSI Mobile* ini?
9. Apa saja kendala yang dikeluhkan oleh nasabah pada layanan *BSI Mobile*?
10. Bagaimana upaya yang dilakukan Bank untuk menghindari risiko keamanan *BSI Mobile*?

II. Nasabah yang Menggunakan *Mobile Banking*

1. Sudah berapa lama anda menggunakan layanan *BSI Mobile*?
2. Apa penyebab yang membuat anda minat menggunakan layanan *BSI Mobile*?
3. Untuk transaksi apa saja yang sering anda lakukan dengan menggunakan layanan *BSI Mobile*?
4. Apa saja kemudahan yang anda rasakan dalam penggunaan layanan *BSI Mobile*?
5. Apakah anda memiliki masalah atau kendala dalam penggunaan layanan *BSI Mobile*?
6. Selama anda menggunakan *BSI Mobile* apakah ada peningkatan yang anda rasakan?
7. Apakah ada motivasi dari seseorang sehingga anda menggunakan layanan *BSI Mobile*?

III. Nasabah yang Belum Menggunakan *Mobile Banking*

1. Apakah anda merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
2. Apakah anda menggunakan layanan *BSI Mobile*?
3. Kenapa anda belum menggunakan layanan *BSI Mobile*?
4. Apakah anda berminat menggunakan layanan *BSI Mobile*?

Parepare, 15 Juni 2023

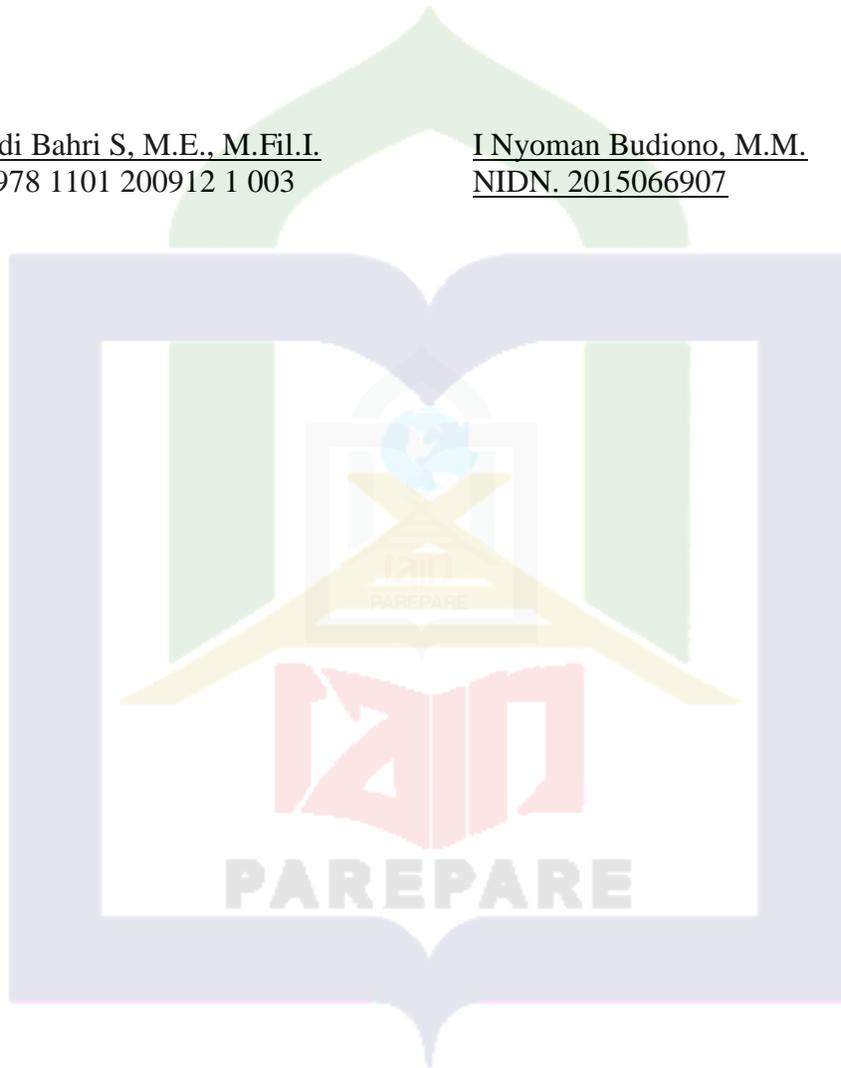
Mengetahui,-

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I.
NIP. 1978 1101 200912 1 003

I Nyoman Budiono, M.M.
NIDN. 2015066907



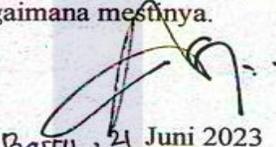
SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARDIANSYA
Alamat : Jl-Bambu Runcing
Umur : 27 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Customer Service BSI Barru

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Puji Haryanti, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “ **Strategi Peningkatan Layanan kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru**”

Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.


Barru, 21 Juni 2023


PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

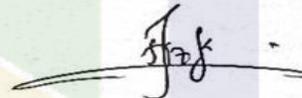
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizka Hidayani
Alamat : Barru
Umur : 21 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Pegawai swasta

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Puji Haryanti, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “ **Strategi Peningkatan Layanan kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru**”

Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barru , 21 Juni 2023



RIZKA HIDAYANI

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

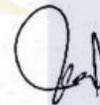
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dwi .B
Alamat : Barro.
Umur : 25
Jenis Kelamin : laki - laki
Pekerjaan : wiraswasta

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Puji Haryanti, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “ **Strategi Peningkatan Layanan kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barro**”

Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barro, 21 Juni 2023



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Itham Yunus
Alamat : Jl. bayam
Umur : 22 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Tidak ada

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Puji Haryanti, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “ **Strategi Peningkatan Layanan kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Barru**”

Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 30 Juni 2023



SITI ITHAM YUNUS

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

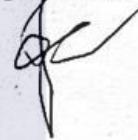
Nama : Yanfi Utami
Alamat : Jl. Bambu Runcing
Umur : 39 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan :

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Puji Haryanti, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “ **Strategi Peningkatan Layanan kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru**”

Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare

, 30 Juni 2023



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

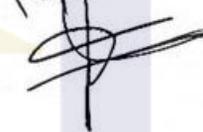
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hadiya Hagaruddin
Alamat : Jl. Barabur Runcing
Umur : 56 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Wirafawasta

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Puji Haryanti, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “ **Strategi Peningkatan Layanan kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru**”

Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 30 Juni 2023



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Riska Sri Handayani*
Alamat : *Jl. Mp. Panwang*
Umur : *21 tahun*
Jenis Kelamin : *Perempuan*
Pekerjaan : *Mahasiswa*

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Puji Haryanti, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “ **Strategi Peningkatan Layanan kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Barru**”

Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare , 31 Juni 2023

Riska
Riska Sri Handayani

PAREPARE

TRANSKRIP WAWANCARA

I. *Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Barru*

1. Apa tujuan Bank menerapkan layanan BSI *Mobile*?

“Tujuan bank menerapkan layanan BSI *mobile* itu agar memudahkan para nasabah dalam melakukan semua urusan bank karena dengan nasabah menggunakan BSI *Mobile* transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan praktis. Nasabah tidak perlu lagi menghabiskan waktunya dan energinya untuk mengantri *discounter teller* dan ATM demi melakukan transaksi perbankan yang dia butuhkan.” (Ardiansyah, *Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Barru*).

2. Bagaimana cara meningkatkan layanan kepada nasabah dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile*?

“Strategi yang digunakan dalam meningkatkan layanan kepada nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* yaitu dengan meningkatkan atau menambah fitur-fitur yang pada BSI *Mobile* untuk lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan bank terus berusaha meningkatkan keamanan aplikasi BSI *Mobile* agar nasabah merasa aman dan nyaman saat menggunakan aplikasi tersebut.” (Ardiansyah, *Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Barru*).

3. Apa saja kemudahan yang diberikan Bank Syariah Indonesia kepada nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile*?

“Bank memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi, dengan adanya BSI *Mobile* yang dapat diakses dimanapun dan kapan pun selama memiliki jaringan, jadi nasabah bisa menghemat ongkos operasional dan lebih irit waktu karena cukup menggunakan *hanphone* semua kegiatan transaksi bisa dilakukan.” (Ardiansyah, *Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Barru*).

4. Bagaimana cara meningkatkan kualitas produk dalam layanan BSI *Mobile*?

“Dengan cara memperbaharui fitur-fitur yang tersedia di BSI *Mobile*. Pada jangka waktu tertentu, sistem akan mengupgrade atau memperbaharui fitur-fitur dan tampilan yang telah disediakan pada sistem BSI *Mobile*. Biasanya saat aplikasi BSI *Mobile* terupgrade, sistemnya akan lebih ditingkatkan baik secara keamanan ataupun fitur-fiturnya yang bertambah sesuai dengan yang dibutuhkan nasabah. Tujuan Bank mengupgrade sistemnya agar nasabah terus merasa nyaman menggunakan BSI *Mobile* dan pelayanan nasabah terus meningkat.” (Ardiansyah, *Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Barru*).

5. Bagaimana cara *customer service* menjelaskan fitur-fitur layanan BSI *Mobile* kepada nasabah?

“Dengan cara memperlihatkan fitur-fitur yang tersedia di BSI *Mobile* kemudian menjelaskan apa kegunaan dan keunggulan dari setiap fitur yang ada dengan menggunakan kata-kata yang baik dan sopan sehingga mudah dipahami oleh nasabah.” (Ardiansyah, *Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Barru*).

6. Dari total keseluruhan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, ada berapa banyak nasabah yang menggunakan layanan BSI *Mobile*?

“Dari total keseluruhan nasabah BSI ada sekitar 80% nasabah yang menggunakan layanan BSI *Mobile*, dan 20%nya itu tidak menggunakan karena biasanya orang tua yang tidak memiliki *smartphone* dan juga nasabah yang tujuannya membuka rekening BSI hanya untuk menabung.” (Ardiansyah, *Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Barru*).

7. Apa ada penambahan dari tahun-tahun sebelumnya?

“Iya, jelas ada karena kami memasang iklan di *sosmed* yang tujuannya itu untuk menarik minat masyarakat untuk membuka rekening disini.” (Ardiansyah, *Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Barru*).

8. Apa kendala yang ada pada BSI *Mobile* ini?

“Hanya terkendala jaringan saja yang terkadang menyebabkan sistem atau layanan BSI *Mobile* jadi sulit diakses oleh penggunanya dan kendala lainnya juga yaitu adanya serangan virus yang menyebabkan tidak dapatnya diakses BSI *Mobile* untuk sementara waktu.” (Ardiansyah, *Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Baru*).

9. Apa saja kendala yang dikeluhkan oleh nasabah pada layanan BSI *Mobile*?

“Biasanya itu nasabah mengeluh pada saat melakukan pembukaan rekening online, karena disini itu kalau mau membuka rekening kami arahkan terlebih dahulu untuk melakukan pembukaan rekening melalui BSI *Mobile* untuk melakukan pendaftaran online tapi katanya nasabah ribet aplikasinya terkadang keluar sendiri sehingga nasabah harus mengisi ulang datanya mulai dari awal lagi yang membuat nasabah tidak nyaman dan lebih memilih membuka rekening langsung saja.” (Ardiansyah, *Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Baru*).

10. Bagaimana upaya yang dilakukan Bank untuk menghindari risiko keamanan BSI *Mobile*?

“Upaya yang kami lakukan yaitu dengan memberitahu kepada nasabah untuk mengubah *password* secara berkala, selalu *update* aplikasi BSI *Mobile*, dan tidak *login* atau melakukan transaksi pada ponsel orang lain.” (Ardiansyah, *Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Baru*).

II. Nasabah Pengguna BSI *Mobile*

1. Sudah berapa lama anda menggunakan layanan BSI *Mobile*?

“kurang lebih 1 tahun.” (Rizka Hidayani, Nasabah Pengguna BSI *Mobile*)

2. Apa penyebab yang membuat anda minat menggunakan layanan BSI *Mobile*?

“Yang membuat saya minat mengguna BSI *Mobile* karena lebih memudahkan saya dalam melakukan transaksi seperti membeli pulsa data, tarik tunai tanpa kartu, transfer uang dan bayar listrik, air dari rumah tanpa harus mengantri ke Bank lagi terus ada juga fitur-fitur pengingat waktu shalat yang tidak dimiliki aplikasi *Mobile Banking* dari bank lainnya.” (Sitti Irham Yunus, Nasabah Pengguna BSI *Mobile*)

“Yang membuat saya tertarik menggunakan BSI *Mobile* karena jarak rumahku yang cukup jauh dari ATM BSI jadi saya susah kalau tiba-tiba saya ingin melakukan transaksi, nah dengan adanya aplikasi BSI *Mobile* saya jadi merasa mudah ketika ingin melakukan transaksi, dan tidak lagi harus keluar rumah dan lebih menghemat waktu serta biaya.” (Awi B, Nasabah Pengguna BSI *Mobile*)

3. Untuk transaksi apa saja yang sering anda lakukan dengan menggunakan layanan BSI *Mobile*?

“transaksi yang sering saya lakukan itu seperti melakukan pembayaran, termasuk tagihan rekening telepon, internet rumah, TV kabel, kartu kredit, rekening listrik, air beli paket data, angsuran, asuransi dan masih banyak lagi yang bisa dilakukan dan tidak mengharuskan untuk keluar rumah.” (Awi B, Nasabah Pengguna BSI *Mobile*)

4. Apa saja kemudahan yang anda rasakan dalam penggunaan layanan BSI *Mobile*?

“kemudahan yang saya rasakan selama menggunakan BSI yaitu lebih menghemat waktu dan biaya perjalanan karena tidak perlu lagi mendatangi bank atau ATM untuk melakukan transaksi, aplikasi ini lebih efisien karena saya tidak perlu lagi mengantri panjang karena cukup dengan menggunakan *handphone/smartphone*, transaksi bisa kita lakukan dimana saja dan kapan pun selama memiliki jaringan internet.” (Rizka Hidayani, Nasabah Pengguna BSI *Mobile*)

5. Apakah anda memiliki masalah atau kendala dalam penggunaan layanan BSI *Mobile*?

“sejauh ini kendala yang saya rasakan selama menggunakan BSI *Mobile* itu sistemnya yang terkadang eror pada saat saya ingin melakukan transaksi, kadang juga aplikasinya tiba-tiba keluar sendiri.” (Awi B, Nasabah Pengguna BSI *Mobile*)

6. Selama anda menggunakan BSI *Mobile* apakah ada peningkatan yang anda rasakan?

“tentu ada, mulai dari fitur-fiturnya yang semakin meningkat, keamanannya juga yang semakin ditingkatkan dan juga dulu aplikasi BSI *Mobile* pada saat dioperasikan terkadang keluar sendiri tapi sekarang sudah tidak pernah lagi terjadi hal itu.” (Sitti Irham Yunus, Nasabah Pengguna BSI *Mobile*)

7. Apakah ada motivasi dari seseorang sehingga anda menggunakan layanan BSI *Mobile*?

“saya ditawarkan kepada salah satu staf BSI KCP Barru untuk membuat akun BSI *Mobile*, katanya kalau saya menggunakan BSI *Mobile* saya akan lebih mudah melakukan top up eWalet atau transfer uang tanpa harus ke ATM lagi. Setelah saya mencoba tawarannya saja jadi lebih jarang ke ATM lagi karena dengan adanya BSI *Mobile* saya bisa melakukan transaksi dimana pun.” (Rizka Hidayani, Nasabah Pengguna BSI *Mobile*)

III. Nasabah yang Belum menggunakan

1. Apakah anda merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Barru?

“Iyaa.” (Riska Sri Handayani, Bukan Nasabah Pengguna BSI *Mobile*)

2. Apakah anda menggunakan layanan BSI *Mobile*?

“Tidak.” (Hadija Hasanuddin, Bukan Nasabah Pengguna BSI *Mobile*)

3. Kenapa anda belum menggunakan layanan BSI *Mobile*?

“karena tujuan saya membuka rekening BSI hanya saya gunakan untuk menabung jika saya menggunakan BSI *Mobile* kemungkinan saldo saya akan terus berkurang karna saya tidak bisa mengontrol diri saya untuk belanja online.” (Yanti Utami, Bukan Nasabah Pengguna BSI *Mobile*)

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Ardiansyah selaku Customer Service di Bank Syariah Indonesia KCP Barru



Wawancara dengan Nasabah Pengguna BSI Mobile



Wawancara dengan Nasabah Pengguna BSI Mobile



Wawancara dengan Nasabah Pengguna BSI Mobile



Wawancara dengan Nasabah bukan Pengguna BSI Mobile



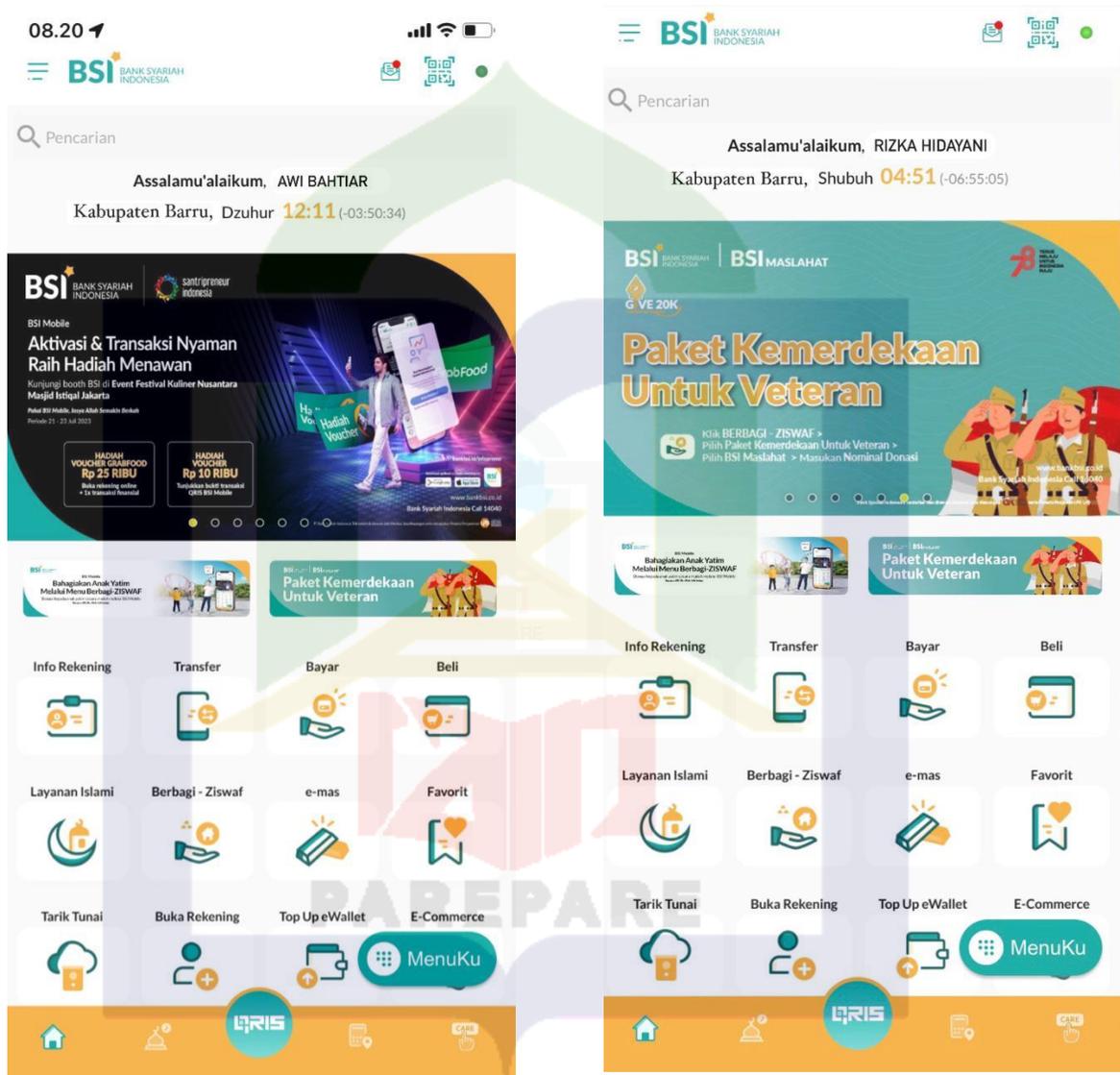
Wawancara dengan Nasabah bukan Pengguna BSI Mobile



Wawancara dengan Nasabah bukan Pengguna BSI Mobile



BUKTI INFORMAN SEBAGAI NASABAH PENGGUNA LAYANAN BSI MOBILE DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU





BIODATA PENULIS



Puji Haryanti, biasa dipanggil Puji, lahir di Parepare 08 Oktober 2000. Anak keempat dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Daliman dan Ibu Harinah. Penulis memulai jenjang pendidikannya di SDN 38 Parepare dan lulus pada tahun 2013, lalu melanjutkan kembali Pendidikan sekolah menengah pertama di SMPN 2 Parepare dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya penulis kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah ke atas di SMKN 3 Parepare dan lulus pada tahun 2019. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Program S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan memilih Jurusan Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Enrekeng, Kecamatan Ganra, Kabupaten Soppeng, Provinsi Sulawesi Selatan dan Melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Muamalah KC Parepare. Semasa kuliah, penulis menghabiskan waktu dengan fokus belajar tanpa mengikuti kegiatan ekstrakurikuler dan organisasi. Selain karena ingin fokus belajar, penulis juga menghabiskan sebagian besar waktu di rumah untuk membantu orang tua. Dan mengerjakan tugas akhirnya sebagai Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan berhasil menyelesaikan studinya di semester 8 (delapan) pada tahun 2023. Penulis akhirnya telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking di Bank Syariah KCP Barru*”.