

TUGAS AKHIR

***MOBILE BANKING* DALAM UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH DI BSM KC BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH**

Oleh:

**RENALDI RESTU ARIANTO
NPM. 1602080044**



**Jurusan D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2019 M**

**MOBILE BANKING DALAM UPAYA MENINGKATKAN
LAYANAN NASABAH DI BSM KC BANDAR JAYA
LAMPUNG TENGAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh:

RENALDI RESTU ARIANTO
NPM. 1602080044

Pembimbing Tugas Akhir: Drs. H. M. Saleh, M.A

Jurusan D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2019 M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **MOBILE BANKING DALAM UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH DI BSM KC BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH**

Nama : RENALDI RESTU ARIANTO

NPM : 1602080044

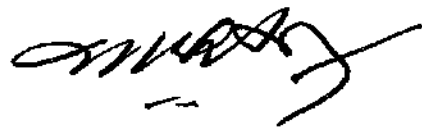
Program : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dalam sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, November 2019
Pembimbing,



Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 19650111 199303 1 001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

No: 3752 / (n.28.3 / D / PP - 00 . g / 12 / 2019)

Judul Tugas Akhir: *MOBILE BANKING* DALAM UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH DI BSM KC BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH, disusun Oleh: RENALDI RESTU ARIANTO, NPM: 1602080044, Program: D-III Perbankan Syariah telah diujikan dalam Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Rabu/18 Desember 2019, di Kampus II (E.7.1.1).

TIM PENGUJI :

Ketua : Drs. H. M. Saleh, M.A

Penguji I : Nety Hermawati, SH, MA, MH

Penguji II : Zumaroh, M.E.Sy

Sekretaris : Ani Nurul Imtihanah, S.H.I.,M.S.I

(.....) 
(.....) 
(.....) 
(.....) 


Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Renaldi Restu Arianto
NPM : 1602080044
Program : Diploma III (Tiga) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Desember 2019
Yang menyertakan



Renaldi Restu Arianto
NPM. 1602080044

ABSTRAK

MOBILE BANKING DALAM UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH DI BSM KC BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH

Oleh:

RENALDI RESTU ARIANTO

NPM. 1602080044

Perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat menimbulkan persaingan antar masing-masing pihak bank. Persaingan yang ketat ini memaksa Bank Syariah Mandiri berinovasi memaksimalkan pelayanan kepada nasabah.. Bank Syariah Mandiri mempunyai produk layanan perbankan melalui media elektronik yang disebut *e-channel (Mobile Banking)*. *Mobile Banking* merupakan layanan berupa produk jasa yang disediakan oleh Bank yang dapat diakses di manapun dan kapanpun hanya dengan menggunakan *handphone* untuk memudahkan nasabah mengakses fitur-fitur perbankan. *Mandiri Syariah Mobile* sering mengalami gangguan seperti server eror yang mengakibatkan aplikasi tidak bisa di buka. *Mobile Banking* juga sering mengalami gangguan seperti transfer yaitu pengiriman sudah sukses tetapi tidak masuk ke rekening tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mobile banking dalam upaya meningkatkan layanan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan layanan jasa mobile banking dalam upaya meningkatkan layanan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Mandiri Syariah Mobile* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan berperan penting dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Dengan *Mandiri Syariah Mobile* nasabah dapat menikmati pelayanan yang lebih mudah dan lebih lengkap dibandingkan dengan layanan jasa sebelumnya

Kata Kunci : *Mobile Banking*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ؕ وَاعْلَمُوا
أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S. Al-Baqarah: 267)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), 35

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas Rahmat yang telah dianugerahkan Allah SWT hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dalam rangka memenuhi tugas dan sebagian syarat memperoleh gelar Ahli Madya (Amd), karya ini ku persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta (Bapak Saswito dan Ibu Ari Setiyani) yang begitu tulus merawat saya dari kecil sampai sekarang dan senantiasa memberikan doa, menasehati ku tanpa henti, dan selalu memberikan motivasi agar dapat mencapai cita-citanya.
2. Adik kandungku Dimas Restu Arianto yang telah menjadi teman serta adik tersayang dirumah.
3. Untuk semua keluarga besarku yang selalu memberi motivasi.
4. Bapak Ibu Dosen Fakultas ekonomi Bisnis Islam IAIN Metro terima kasih atas ilmunya, bimbingan dan motivasinya dalam studyku.
5. Seluruh teman-teman seperjuangan yang selalu menemani selama perkuliahan dan memberikan dukungan serta selalu berbagi ilmu kepadaku dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Almamater tercinta IAIN Metro Lampung yang telah membesarkan namaku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “*Mobile Banking* dalam Upaya Meningkatkan Layanan Nasabah di BSM KC Bandar Jaya Lampung Tengah”. Sebagai bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung guna meraih gelar Ahlimadya (Amd).

Dalam upaya penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karenanya peneliti menghaturkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr.Hj.Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro Lampung.
2. Ibu Dr.Widiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung.
3. Ibu Nety Hermawati.,SH.,MA,MH selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak Drs. H.M.Saleh,M.A selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang telah banyak memberi arahan dan bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan IAIN Metro Lampung yang telah menyediakan waktu dan fasilitas dalam mengumpulkan data.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, maka peneliti sangat mengharapkan kritik maupun saran yang bersifat membangun dan positif yang dapat memperbaiki hasil Tugas Akhir ini. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi peneliti khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Metro, Desember 2019
Peneliti,



Renaldi Restu Arianto
NPM. 1602080044

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Metode Penelitian.....	6
1. Jenis Penelitian.....	6
2. Sifat Penelitian.....	7
3. Sumber Data.....	8
4. Teknik Pengumpulan Data.....	9
5. Teknik Analisis Data.....	10
E. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. <i>Mobile Banking</i>	13
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	13
2. Fungsi <i>Mobile Banking</i>	14
3. Jenis-jenis Transaksi <i>Mobile Banking</i>	15
4. Kelebihan dan Kekurangan <i>Mobile Banking</i>	16

B. Pelayanan Nasabah.....	17
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan.....	19
3. Macam-macam Pelayanan.....	21
4. Strategi Pelayanan	22
5. Kualitas Pelayanan	23
6. Pengertian Nasabah.....	25
7. Macam-macam Nasabah	25
BAB III PEMBAHASAN.....	27
A. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya	27
1. Gambaran Singkat Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya	27
2. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya	28
3. Produk-produk yang Ditawarkan Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Bandar Jaya.....	30
B. Fasilitas <i>Mobile Banking</i> di bank Syariah Mandiri Kantor Cabang bandar Jaya.....	34
1. Sejarah <i>Mobile Banking</i> di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya	34
2. Syarat Pengajuan Fasilitas Layanan Mandiri Syariah Mobile	36
3. Mekanisme Pengajuan Fasilitas Layanan Mandiri Syariah Mobile	37
4. Info tarif BSM <i>Mobile Banking</i>	37
C. Peningkatan Layanan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya melalui Mandiri Syariah Mobile.....	38
BAB IV PENUTUP	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran.....	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Info Tarif Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya.	28

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan (SK) Bimbingan
2. Kartu Bimbingan Konsultasi Tugas Akhir
3. APD (Alat Pengumpulan Data)
4. Surat Keterangan Bebas pustaka
5. Formulir Aplikasi BSM *Mobile Banking*
6. Formulir Pembukaan Rekening
7. Dokumentasi Magang
8. Foto Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan mempunyai peranan penting dalam dunia ekonomi. Kegiatan utama dari perbankan adalah menyerap dana dari masyarakat untuk kemudian disalurkan kembali pada masyarakat, dengan demikian dunia perbankan dapat menghubungkan antara pihak yang kekurangan dana dan kelebihan dana. Aktivitas tersebut merupakan gambaran dari fungsi bank sebagai intermediasi keuangan.

Bank berperan sangat penting bahkan bagi suatu negara, karena bank sebagai suatu lembaga yang sangat berperan dan berpengaruh dalam perekonomian suatu negara.¹ Uang (ibarat darah perekonomian) mengalir pada bank, kemudian oleh bank diedarkan kembali kedalam sistem perekonomian untuk menjalankan proses perekonomian.

Bank dapat menghimpun dana masyarakat secara langsung dari nasabah. Bank merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Disisi lain, bank dapat berperan menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana, masyarakat dapat secara langsung mendapat pinjaman dari bank, sepanjang peminjam dapat memenuhi persyaratan yang diberikan oleh bank.

¹ Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana, 2010), 2

Pada dasarnya bank mempunyai peran dalam dua sisi, yaitu menghimpun dana secara langsung yang berasal dari masyarakat yang sedang kelebihan dana, yang menyalurkan dana secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya, sehingga bank disebut dengan *Financial Depository Institution*.²

Di negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.

Bank syariah di Indonesia lahir sejak 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong stagnan.³ Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter.

Pada tahun 1999 berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri, bank syariah kedua di Indonesia. Pendirian Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi pertaruhan bagi bankir syariah. Bila BSM berhasil, maka bank syariah di Indonesia dapat berkembang. Sebaliknya,

² Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 29-30.

³ Hamida Gigih Aryanti dkk, *Bank dan Lembaga Keuangan*, (Karanganom: Cempaka Putih, 2018), 25.

bila BSM gagal maka besar kemungkinan bank syariah di Indonesia akan gagal. Hal ini disebabkan karena BSM merupakan bank syariah yang didirikan oleh Bank BUMN milik pemerintah.⁴

Pada perkembangannya keberadaan bank syariah tidak hanya dimanfaatkan masyarakat muslim, tetapi juga masyarakat non muslim. Bahkan saat ini, banyak bank syariah tersebar di berbagai negara baik di Benua Amerika, Australia, dan Eropa. Banyak juga perusahaan dunia yang membuka cabang berdasarkan prinsip syariah. Disinilah menunjukkan pentingnya bank syariah dalam perekonomian dunia.⁵

Perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat menimbulkan persaingan antar masing-masing pihak bank. Persaingan yang ketat ini memaksa bank berlomba-lomba berinovasi memaksimalkan pelayanan kepada nasabah baik pelayanan dalam bentuk produk maupun jasa. Salah satu cara bank berinovasi yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi modern melalui elektronik.

Bank Syariah Mandiri merupakan bank syariah yang kedua setelah Bank Muamalat Indonesia.⁶ Bank Syariah Mandiri adalah salah satu bank yang mempunyai produk layanan perbankan melalui media elektronik yang disebut *e-channel (Mobile Banking)*. *Mobile Banking* adalah layanan berbasis internet nirkabel yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan

⁴ Ismail, *Perbankan Syariah*, 31.

⁵ Hamida Gigih Aryanti, dkk, *Bank dan Lembaga Keuangan*, (Karanganom: Cempaka Putih, 2018), 25.

⁶ Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), 98.

dengan aman dan nyaman. Nasabah dapat mengakses fitur dan layanan seperti cek saldo rekening, riwayat transaksi, pembayaran tagihan, dan lainnya.

Mobile Banking merupakan layanan berupa produk jasa yang disediakan oleh Bank yang dapat diakses di manapun dan kapanpun hanya dengan menggunakan *handphone* untuk memudahkan nasabah mengakses fitur-fitur perbankan seperti transfer antar rekening di BSM, transfer uang tunai, Pembelian pulsa seluler dan token listrik, pembayaran tagihan (telepon, listrik, dll), zakat, asuransi, tiket pesawat, informasi kantor, informasi ATM terdekat, informasi saldo, mutasi dan jadwal shalat.

Selama berdiri Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya memiliki banyak inovasi dalam mengembangkan layanan nasabah, salah satu upaya meningkatkan layanan jasa melalui *Mobile Banking*. Akan tetapi yang ditemukan di lapangan seperti Subhan yang mengatakan *Mandiri Syariah Mobile* sering mengalami gangguan seperti server eror yang mengakibatkan aplikasi tidak bisa di buka.⁷ Adapun Nurul mengatakan bahwa akhir-akhir ini *Mobile Banking* mengalami gangguan seperti transfer yaitu pengiriman sudah sukses tetapi tidak masuk ke rekening tujuan.⁸

Menurut Yudi seharusnya penggunaan layanan *Mobile Banking* dapat mempermudah pelayanan perbankan bagi nasabah, namun karena sering terjadi gangguan terhadap penggunaan *Mobile Banking* yang menyebabkan

⁷ Subhan (*Office Boy*) wawancara pada hari Jumat 20 Desember 2019

⁸ Nurul (*Teller*) wawancara pada hari Jumat 20 Desember 2019

nasabah malas menggunakan fitur tersebut menjadi salah satu kendala yang dialami nasabah.⁹

Sehingga hal ini menarik peneliti untuk mengadakan penelitian di Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya mengenai upaya meningkatkan layanan kepada nasabah dalam bentuk tugas akhir berjudul “*Mobile Banking* Dalam Upaya Meningkatkan Layanan Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah KC Bandar Jaya Lampung Tengah”

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah: “Apakah layanan jasa *mobile banking* dapat meningkatkan layanan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya ?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui *mobile banking* dalam upaya meningkatkan layanan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dalam perbankan terkait masalah layanan jasa *mobile banking* pada Bank Syariah
- b. Secara praktis penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

⁹ Yudi (*Driver* BSM) wawancara pada hari Jumat 20 Desember 2019

1) Bagi nasabah

Diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada nasabah mengenai layanan jasa *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya

2) Bagi peneliti

Peneliti memperoleh pengalaman dan ilmu pengetahuan baru mengenai prosedur penerapan. Serta menambah dan memantapkan kreatifitas peneliti dalam fenomena yang terjadi di industri perbankan.

3) Bagi Bank Syariah

Hasil penelitian ini tentu memberikan kontribusi bagi bank di dalam menemukan prosedur penerapan fasilitas *Mobile Banking* dalam upaya meningkatkan layanan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif.¹⁰ Tujuan Penelitian lapangan ini adalah untuk mempelajari secara intensif tentang

¹⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 26.

latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat.¹¹

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya yang beralamatkan di JL. Proklamator Raya No. 1-3 Komplek Pertokoan Central Niaga Bandar Jaya, Lampung Tengah, Lampung 34163.

2. Sifat Penelitian

Sesuai dengan judul dari tugas akhir ini, maka penelitian ini bersifat deskriptif. “Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu.”¹² Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi “Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi”.¹³

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada, penelitian ini terfokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Penelitian deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan layanan jasa mobile banking dalam upaya meningkatkan layanan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya.

¹¹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2007), 46.

¹² *Ibid.*, 97

¹³ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 44

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data tersebut, kemudian penulis klarifikasikan pada:

a. Sumber Data Primer

Sumber Data Primer yaitu sumber data yang langsung memberikan informasi kepada pengumpul data.¹⁴ Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sumber data yang diperoleh secara langsung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandra Jaya, yaitu satu orang *Manager Oprasional*, satu orang *Customer Service*, satu orang *Back Office*, satu orang *Teller*, satu orang *Office Boy*, satu orang *Driver*, dan empat orang Nasabah.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber Data Sekunder yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan informasi yang telah disalin, diterjemahkan, atau dikumpulkan dari sumber-sumber aslinya dan dibuat fotocopy-fotocopyan.¹⁵ Sumber data sekunder diperoleh dari mempelajari referensi yang memiliki hubungan dengan sasaran penulis. Baik berupa buku-buku, maupun dengan sumber lain yang relevan. Sumber buku yang digunakan yaitu dari pengarang Lexy J. Moleong, Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, Sugiyono, Daryanto dan Ismanto Setyobudi.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 225.

¹⁵ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), 73.

4. Teknik Pengumpulan Data

Penulis mengumpulkan data dengan cara *interview* (wawancara) dan dokumentasi

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.¹⁶

Teknik wawancara banyak dilakukan sebab merupakan salah satu bagian yang terpenting dalam setiap kali survei. Tanpa wawancara penelitian akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan bertanya langsung kepada responden.

Tujuan wawancara ialah untuk mengumpulkan informasi dan bukannya untuk merubah atau mempengaruhi pendapat responden.¹⁷ Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan wawancara yang dilakukan kepada Eko Prasetyo (*Manager Oprasional*), Yusuf Suhendi (*Customer Service*), Nurul (*Teller*), Fitri Mutia (*Back Office*), Subhan (*Office Boy*), Yudi (*Driver*), Nela (nasabah), Agus (nasabah), Sutris (nasabah), dan Intan (nasabah) di Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya.

¹⁶ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian.*, 83.

¹⁷ *Ibid.*, 86.

b. Observasi

Observasi adalah alat pengumpul data yang dilakukan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.¹⁸

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data observasi yang artinya melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti. Observasi ini dilakukan pada saat Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan benda-benda yang menjadi dokumentasi notulen, catatan harian, dan sebagainya. Penggunaan dokumentasi diperlukan untuk menambah atau memperkuat apa yang terjadi, dan sebagai bahan untuk melakukan komparasi dengan hasil wawancara.¹⁹

Teknik dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini mengumpulkan data tentang profil Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya, Struktur Organisasi, dan Produk Layanan Jasa Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya.

5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya

¹⁸ *Ibid.*, 70

¹⁹ Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 205.

dapat diinformasikan kepada orang lain.²⁰ Analisis data yang digunakan adalah analisa data kualitatif dengan cara berfikir induktif, karena data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu sumber dari tertulis atau ungkapan tingkah laku yang diobservasikan dari manusia.²¹

Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul.²²

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai layanan jasa mobile banking dalam upaya meningkatkan layanan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang jelas tentang tugas akhir ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian pertama yang berisi tentang pendahuluan, pada bagian ini akan memuat latar belakang masalah yang memaparkan alasan akademik pemilihan

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 244

²¹ Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 16.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian*, 245

masalah dan signifikansinya. Dan dilanjutkan dengan pertanyaan penelitian terkait permasalahan yang diangkat dalam penelitian, lalu memaparkan tujuan dan manfaat dari penelitian, serta memaparkan metode penelitian yang berisi jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian, dan teknik menganalisis data. Bagian akhir dari BAB I adalah sistematika pembahasan yang akan memaparkan penelitian secara sistematis.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian kedua ini berisi tentang landasan teori. Pada bagian ini menyajikan teori-teori tentang variabel penelitian yang memuat tentang Mobile Banking dan Layanan Nasabah.

BAB III PEMBAHASAN

Bagian ketiga ini berisi tentang pembahasan, yang memuat tentang gambaran umum lokasi (objek) penelitian dan hasil penelitian yang memaparkan tentang layanan jasa mobile banking dalam upaya meningkatkan layanan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya.

BAB IV PENUTUP

Bagian terakhir yang merupakan Bab penutup yang akan memuat tentang kesimpulan dari pembahasan dalam penelitian dan saran peneliti kepada pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Mobile Banking*

1. *Pengertian Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*.¹ *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui jaringan *telephone celluler / handphone GSM (Global for Mobile Communication)* atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator *telephone celuller* misal Telkomsel, Indosat, Three, XL, dan operator *telephone* lainnya.²

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa *Mobile Banking* adalah layanan berupa produk jasa yang disediakan oleh bank yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun hanya dengan menggunakan *telephone celuller* untuk memudahkan nasabah mengakses fitur-fitur perbankan seperti: Layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.

¹ Nelson Tampubolon, *Bijak Ber-eBanking* (Jakarta: OJK, 2015), 13

² Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2011), 63

2. Fungsi *Mobile Banking*

Dengan menggunakan layanan *Mobile Banking* nasabah dapat menghemat lebih banyak waktu karena hampir semua jenis transaksi bisa dilakukan melalui *handphone*, di antaranya adalah:

- a. Nasabah dapat membuat transaksi dan membayar tagihan kapanpun dan dimanapun.
- b. Berbagai layanan seperti informasi kredit/debit, informasi pembayaran rekening, informasi jumlah tabungan, histori transaksi, fasilitas pengiriman uang, dan lainnya dapat diakses langsung melalui *telephone celuller* nasabah.
- c. Nasabah dapat mentransfer uang secara langsung pada rekening bank yang sama maupun bank lain melalui *Mobile Banking*.
- d. Bank juga dapat melakukan promosi dan menjual produk layanan seperti kartu kredit, pinjaman, dan lainnya pada kelompok nasabah tertentu.
- e. *Mobile Banking* merupakan fasilitas tambahan yang mempermudah nasabah melakukan transaksi, sehingga bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah mereka.³

Menurut Ahmad Ifham dalam buku *Ini Lho Perbankan Syariah*, fungsi *Mobile Banking* adalah sebagai berikut:

- a. Memperoleh informasi perbankan seperti:
 - 1) Informasi produk bank

³ Cermati "Mengenal *Mobile Banking*, Apa Keunggulannya dan Kekurangannya" dalam <https://www.google.com/amp/s/www.cermati.com/artikel/amp/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekurangannya> diunduh pada 3 November 2019

- 2) Informasi nisbah bagi hasil
 - 3) Informasi lokasi cabang bank atau ATM terdekat
- b. Melakukan transaksi perbankan baik keuangan maupun non-keuangan seperti:
- 1) Cek saldo rekening atau cek saldo mutasi rekening
 - 2) Transfer antar rekening atau transfer ke rekening lain dengan fasilitas kliring, pembelian pulsa, dan lain-lain.⁴

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa layanan *Mobile Banking* diciptakan untuk membantu memaksimalkan pelayanan kepada nasabah dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi baik finansial maupun non finansial.

3. Jenis-jenis Transaksi *Mobile Banking*

Jenis-jenis transaksi *Mobile Banking* terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

- a. Transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar.
- b. Pembayaran (kartu kredit, PLN, *telephone*, *handphone*, listrik, asuransi)
- c. Pembelian (pulsa isi ulang, saham)⁵

Dengan demikian dapat dilihat bahwa semakin pesatnya perkembangan teknologi maka semakin besar pula upaya bank memaksimalkan kualitas layanan jasa untuk menunjang kepuasan nasabahnya. Semakin banyak fitur yang dikembangkan oleh pihak bank

⁴ Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*, 335-336

⁵ *Ibid.*, 337-338

maka layanan kepada nasabah pun semakin meningkat, nasabah dapat lebih menghemat waktu dan biaya serta tidak perlu lagi pergi ke bank atau ATM karena semua transaksi dapat dikerjakan dimana saja.

4. Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking*

Beberapa kelebihan yang didapat dari *Mobile Banking* di antaranya adalah:

- a. Dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja.
- b. Sangat efisien. Hanya dengan menggunakan perintah melalui aplikasi handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank atau ATM. Efisien waktu dan hemat biaya.
- c. Keamanan terjamin, *Mobile Banking* dilengkapi dengan security user ID dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan Key Token alat pengaman tambahan untuk mengamankan transaksi. Dengan meningkatkan keamanan tentu nasabah akan lebih nyaman dan aman dalam bertransaksi. Nasabah tidak perlu lagi khawatir transfer dana akan gagal atau uangnya terselip karena nasabah akan langsung menerima SMS pemberitahuan disetiap transaksinya.⁶

Kekurangan yang didapat dari *Mobile Banking* di antaranya adalah:

- a. Aplikasi *Mobile Banking* hanya dapat digunakan pada handphone berbasis Android.

⁶ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar*, 65-66

- b. Jika nomor *telephone* yang diaktifasi layanan *Mobile Banking* hilang, maka *Mobile Banking* harus dinonaktifkan segera karena bisa saja digunakan oleh orang lain.
- c. *Mobile Banking* tidak bisa diakses melalu laptop/PC.
- d. Resiko lain yang mungkin terjadi adalah terjadinya *Pishing*. 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 M-Banking* nasabah, sehingga mereka dapat leluasa memindahkan dana nasabah ke rekening lain yang mereka inginkan.⁷

B. Pelayanan Nasabah

Dalam melayani nasabah yang harus diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang baik. Hal-hal yang harus diperhatikan di antaranya adalah: tersedianya sarana prasarana yang memadai, melayani secara cepat dan tepat, berkomunikasi dengan baik, memahami kebutuhan nasabah, memberi jaminan kerahasiaan transaksi, memberi kepercayaan kepada nasabah. Dan bertanggungjawab pada nasabah sejak awal hingga akhir.

1. Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia

⁷ *Ibid*, 66

pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.⁸

Pelayanan adalah suatu produk jasa yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya. Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan maanfaat bagi orang lain⁹. Berdasarkan pengertian di atas, pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang diberikan perusahaan guna memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Dalam dunia perbankan, pelayanan adalah macam upaya yang digunakan pihak bank guna memenuhi kebutuhan nasabah sesuai harapan. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan bank adalah kinerja bank yang diberikan kepada nasabah guna memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya.¹⁰ Pelayanan diartikan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Untuk itu bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah karena kepercayaan

⁸ Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012),

⁹ *Ibid*, 212

¹⁰ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT raja Grafindo, 2010), 2

sangat penting dan tinggi nilainya, tanpa kepercayaan dari nasabah bank tentu tidak dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Salah satu cara membangun citra yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.¹¹

2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Tujuan pelayanan menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu.
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- d. Untuk menghindari adanya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari.
- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelanggan.

¹¹ Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran*, 220

- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- g. Untuk mempertahankan pelanggan.¹²

Selain itu, pelayanan juga dapat meningkatkan citra perusahaan sekaligus media promosi bagi perusahaan. Apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan pelanggan merasa puas, maka nasabah akan menyampaikan kepada orang lain. Penyampaian ini merupakan media promosi yang gratis bagi perusahaan. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan berperan penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Kualitas pelayanan juga berpengaruh pada citra perusahaan dan loyalitas pelanggan.

Adapun fungsi dari pelayanan adalah:

- a. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
- b. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan
- c. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha
- d. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa
- e. Memenangkan persaingan pasar
- f. Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan
- g. Memberikan keuntungan pada perusahaan.¹³

Untuk dapat melakukan hal-hal tersebut, dibutuhkan seorang tenaga profesional yang menguasai dan memahami pekerjaan yang harus

¹² *Ibid.*, 1

¹³ *Ibid.*, 2

diembannya yaitu staf profesional pelayanan nasabah. Memberikan pelayanan yang baik merupakan tuntunan setiap perusahaan dalam mempersiapkan tenaga kerjanya agar mampu bekerja secara profesional. Profesionalisme seorang merupakan komitmen sepanjang waktu terhadap profesi dari pekerjaannya. Tingkat profesionalisme seseorang dapat tergambar dari besarnya tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Dalam hal ini dilihat dari seberapa baik pelayanan yang mampu diberikan oleh staf pelayanan profesional terhadap nasabahnya.

3. Macam-macam Pelayanan

Pelayanan dapat dikelompokkan menjadi dua macam yaitu:

- a. Pelayanan barang: adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengelolaan bahan fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung. Secara keseluruhan, kegiatan tersebut menghasilkan berbagai bentuk atau jasa barang yang digunakan dan memiliki nilai tambah secara langsung dari penerima.
- b. Pelayanan jasa: adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit penyedia pelayanan berupa penyedia sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhir adalah menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan dan menimbulkan manfaat bagi penerima sarana langsung dan habis pakai dalam jangka waktu tertentu.¹⁴

¹⁴ Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran*, 214

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dilihat ada dua macam pelayanan yang dibedakan dari sisi penyediaannya dan disesuaikan untuk penerima pelayanan tersebut. Konsumen yang menerima produk barang akan dilayani dengan memberikan barang dengan kualitas yang baik, begitu pula konsumen penerima layanan jasa akan dilayani dengan sarana dan prasarana yang memadai. Semua itu bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan dan memuaskan pelanggan.

4. Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan bertujuan untuk memberikan pelayanan dengan mutu sebaik mungkin kepada pelanggan. Strategi pelayanan yang efektif harus didasari oleh konsep atau misi yang mudah dimengerti oleh seluruh individu dalam perusahaan dan diikuti oleh tindakan nyata yang bermanfaat bagi pelanggan, serta mampu membedakan perusahaan yang menerapkan strategi tersebut dengan para pesaingnya sehingga perusahaan mampu mempertahankan pelanggan yang ada dan mampu menarik pelanggan baru.

Strategi kualitas jasa atau layanan harus mencakup empat hal berikut:

a. **Atribut layanan pelanggan.**

Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan.

b. **Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa.**

Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan.

c. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan.

Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan.

d. Implementasi.

Implementasi merupakan strategi yang paling penting. Sebagian besar dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi.¹⁵

5. Kualitas Pelayanan

Dalam hal kualitas, pelayanan minimal memiliki empat dimensi, yaitu : *Tangible, Realibility, Responsiviness, dan Assurance*.

- a. *Tangible* : Aspek *Tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Misalnya dalam sebuah Bank, Nasabah akan mempunyai persepsi bahwa suatu Bank mempunyai pelayanan yang baik jika mereka melihat Bank tersebut memiliki ruang tunggu yang bersih, nyaman, dan petugas yang ramah.

¹⁵ M Hamdani Pratama, *Strategi Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)*, Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol.3. No.3, 2015, 94

- b. *Realibility* : Yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.
- c. *Responsiviness* : Dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah yang kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Dalam bahasa ekonomi, waktu adalah uang yang harus digunakan secara bijak. Itulah sebabnya pelanggan merasa tidak puas apabila waktunya terbuang percuma.
- d. *Assurance* : Dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *Front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.¹⁶

Pelayanan dapat diwujudkan apabila penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara baik dan sesuai dengan harapan *customers*, sehingga *customers* merasa puas.¹⁷

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia layanan jasa harus dilakukan dengan baik karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan menentukan seberapa besar kepuasan dan loyalitas nasabah kepada penyedia layanan tersebut. Sedangkan menurut Gronroos tahun 1994 menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah fungsi dari apa

¹⁶ Mohammad Iqbal, *Pelayanan Yang Memuaskan*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2004) 55-56

¹⁷ Ratminto, *Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2017), 1

yang diterima secara aktual oleh pelanggan dan bagaimana cara layanan tersebut disampaikan.¹⁸

6. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang yang terbiasa berhubungan atau menjadi pelanggan di bank (dalam hal keuangan) dalam bentuk tabungan atau pembiayaan. 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 berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.¹⁹ Dari devinisi tersebut dapat dijelaskan bahwa nasabah adalah individu atau badan yang memiliki rekening dan menggunakan jasa bank baik dalam hal pembiayaan atau pun tabungan.

7. Macam-macam Nasabah

Menurut pasal 1 ayat (17) UU No. 10 Tahun 1998 nasabah adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank”. Dalam Undang-Undang No.10 tahun 1998 nasabah dibagi menjadi 2 yaitu:

- a. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.²⁰

¹⁸ R Agustinus Anggoro Pribadi, Syuhada Sufian, J Sugiarto PH, *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada BRI Cabang Blora dan Unit Online Nya*, Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Vol. 4 No.2,2007, 48

¹⁹ Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran.*, 198

²⁰ Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan

- b. Nasabah Debitur adalah nasabah yang mendapatkan fasilitas kredit atau pembiayaan dengan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.²¹

²¹ Pasal 1 ayat (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan

BAB III

PEMBAHASAN

A. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya

1. Gambaran Singkat Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya.

PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya resmi berdiri pada tanggal 06 Juni 2004 dengan nama Bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya, dan resmi menjadi kantor cabang sejak tanggal 01 Mei 2010. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya berlokasi di Jl. Proklamator No. 12-C Bandar Jaya, Lmapung Tengah. Telp. 0725 529825, situs Web www.syariahmandiri.co.id.¹

- a. Visi Bank Syariah Cabang Bandar Jaya yaitu *“Bank Syariah Terdepan dan Modern”*
- b. Misi Bank Syariah Cabang Bandar Jaya
 - 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan
 - 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah
 - 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel
 - 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal
 - 5) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.²

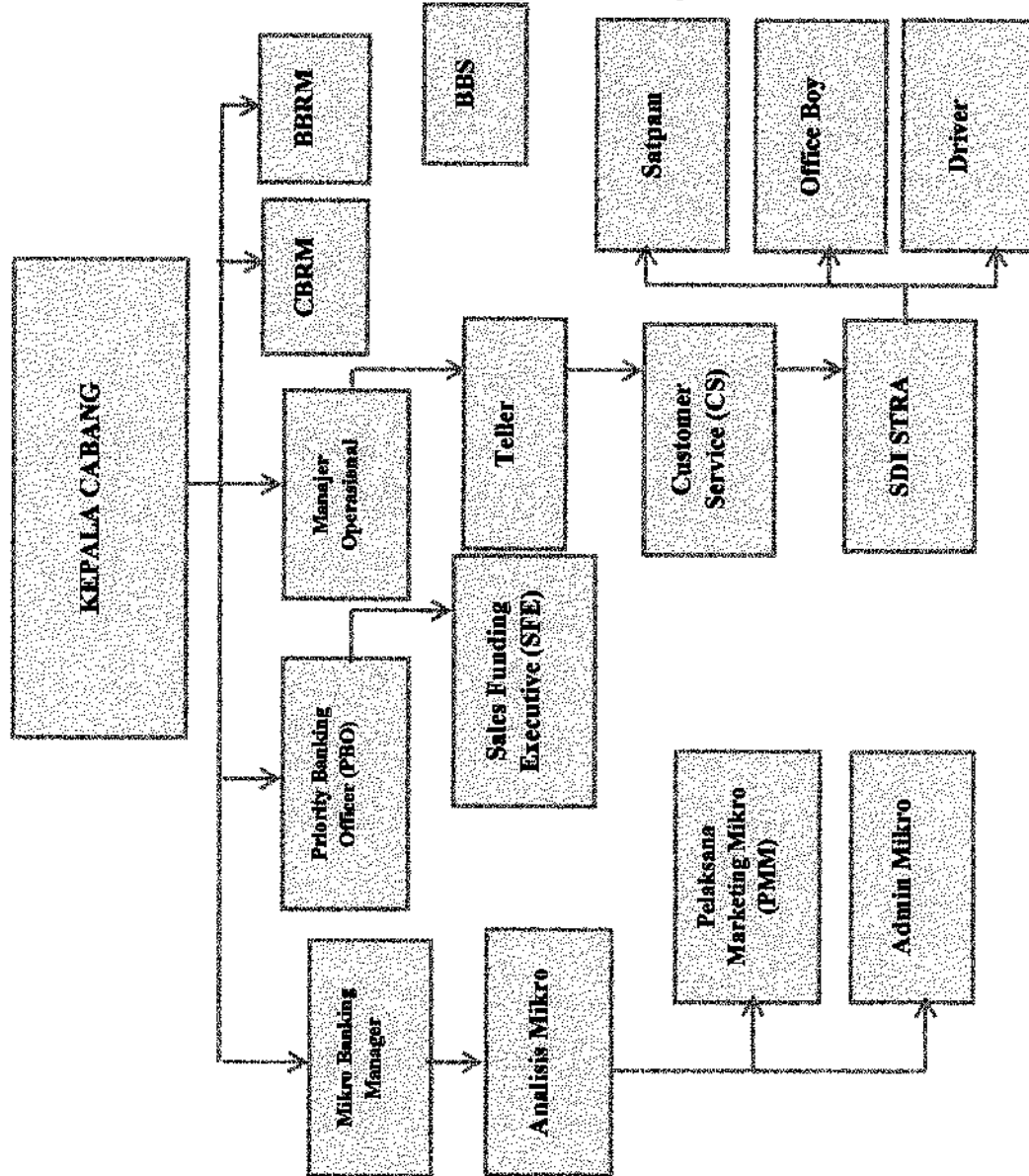
¹ Dokumentasi, Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Bandar Jaya

² Mandiri Syariah, *Mandiri Syariah Mobile*, diakses dari <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/visi-misi>

2. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Bandar Jaya

Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Bandar Jaya dapat dilihat pada gambar di bawah ini :³

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Bandar Jaya



³ Dokumentasi, Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Bandar Jaya

Struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya berbentuk *lini staf*, yaitu struktur organisasi yang setiap bawahan bertanggung jawab kepada atasan dengan diawasi adanya staf yang berkoordinasi langsung dengan kantor pusat. Struktur organisasi tersebut diantaranya:

- a. Kepala cabang
- b. Mikro Banking Manajer
Analisis Mikro:
 - 1) Pelaksanaan Marketing Mikro (PMM)
 - 2) Admin Mikro
- c. Priority Banking Officer (PBO): Sales Funding Executif (SFE)
- d. Manajer Operasional
 - 1) Teller
 - 2) Customer Service (CS)
 - 3) SDI STRA
 - a) Satpam
 - b) Office Boy (OB)
 - c) Driver
- e. Consumer Banking Relationship Manager (CBRM)
- f. Business Banking Relationship Manager (BBRM): Business Banking Staff (BBS)

3. Produk-produk yang Ditawarkan Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Bandar Jaya

PT Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya memiliki tiga usaha yang sesuai dengan prinsip perbankan yaitu: pembiayaan, produk investasi dan jasa yang masing-masing klasifikasi sebagai berikut:

a. Pembiayaan

Kegiatan pembiayaan yang dijalankan Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya terdiri dari:

1) Mudharabah

Pembiayaan mudharabah adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh Bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

2) Musyarakah

Pembiayaan musyarakah adalah pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

3) Murabahah

Pembiayaan murabahah adalah pembiayaan yang menggunakan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

4) Cicil Emas

Cicil emas adalah pembiayaan kepemilikan emas dengan menggunakan akad murabahah. Adapun tujuan pembiayaan cicil emas ini adalah pembiayaan pembelian emas berupa lantakan (batangan) atau perhiasan emas antam.

b. Produk Investasi

a. Reksadana Syariah

Wadah untuk menghimpun dan adari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam portofolio efek oleh manajer investasi bentuk hukum Reksa Dana yang dipasarkan melalui BSM adalah kontrak investasi kolektif. Syarat pembukaan rekening berupa fotocopy identitas diri KTP/SIMP/Passport dan NPWP.

b. Sukuk Negara Ritel

Surat Berharga Negara (Sukuk Negara) yang dijual kepada individu atau perseorangan warga Negara Indonesia melalui agen penjual di pasar perdana dalam negeri. Penunjukkan BSM sebagai Agen Penjual Sukuk Negara Ritel di pasar perdana telah ditetapkan oleh pemerintah.

Syarat pembukaan sukuk negara ritel:

- 1) Nasabah perseorangan Warga Negara Indonesia
- 2) KTP yang masih berlaku

- 3) Jumlah minimum pembelian ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan memorendum informasi yang diterbitkan setiap penerbitan Sukuk Negara Ritel.

c. Jasa

Kegiatan jasa yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya terdiri dari:

a. BSM Card

Sebagai kartu ATM, kartu Debit, dan kartu diskon. Jenis transaksi berupa tarik tunai, transfer antar rekening BSM dan Antar bank, pembayaran, pembelian dan belanja.

b. BSM Mobile Banking

Layanan transaksi perbankan melalui mobile banking (*handphone*).

Proses pendaftaran:

- 1) Nasabah datang kecabang terdekat
- 2) Mengajukan permintaan fasilitas layanan BSM Mobile Banking dan mengisi data pada aplikasi BSM Mobile Banking.
- 3) Menerima kertas Mailer yang berisi kode aktivasi dan
- 4) Menandatangani lembar tanda terima kertas Mailer yang berisi kode aktivasi.

c. BSM Call 14040

Layanan perbankan melalui telepon dengan nomor akses 14040 atau 021 2953 4040, yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan layanan informasi produk, jasa, cek sald,

mutasi rekening, kurs, menyampaikan keluhan dan informasi lainnya.

d. BSM Notifikasi

Layanan untuk memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah yang dikirimkan melalui media sms atau email.

e. BSM ATM

Layanan perbankan berupa mesin anjungan tunai mandiri yang dimiliki oleh BSM dimana dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai, BSM ATM juga dapat digunakan untuk nasabah dari bank anggota bersama, prima dan Bancard.

f. BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui jaringan internet ke alamat <http://www.syariahamandiri.co.id/>

g. Kliring

Penagihan warkat bank lain dimana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah kliring.

h. Inkaso

Penagihan warkat bank lain dimana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada diluar negeri, hasil penagihannya akan dikredit ke rekening nasabah.

i. RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.

B. Fasilitas *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang bandar Jaya

1. Sejarah *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya

Menurut Fitri Mutia, *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya ada sekitar tahun 2009. Pada awalnya *Mobile Banking* ini bermula dari *SMS Banking* yang kemudian berkembang sesuai dengan bertambahnya inovasi dan kemudian berganti nama menjadi *Mandiri Syariah Mobile*.⁴ Pada awalnya masih sangat sederhana dan tingkat keamanannya masih rendah, namun seiring perkembangan teknologi, *mobile banking* perlahan-lahan berevolusi menjadi lebih sempurna. *Mobile Banking* sekarang ini sudah memiliki tampilan yang lebih menarik dan mudah dipahami oleh pengguna, fitur-fitur yang tersedia pun semakin lengkap, seperti: Layanan informasi rekening (saldo, daftar mutasi, tanggal mutasi, dan portofolio) dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (PLN Postpaid, Telepon/Hp/Telkom Pay, Tiket, Asuransi, Internet, e-Commerce, Zakat/Infaq, Wakaf, BPJS, Haji dan Umrah, Penerimaan Negara (MPN), Multi Payment), pembelian (Voucher HP, PLN Prepaid,

⁴ Fitri Mutia (*Back Office*) Wawancara pada hari Selasa tanggal, 13 Agustus 2019

E-Money, Paket Data, Top UP), dan berbagai fitur lainnya.⁵ Tingkat keamanan dalam *Mobile Banking* pun jauh lebih tinggi dibandingkan dengan aplikasi *e-banking* yang lainnya.

Mobile Banking adalah salah satu produk layanan jasa yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah. Melalui *Mobile Banking*, bank berupaya meningkatkan layanan kepada nasabah dengan cara membuat sebuah aplikasi yang diberi nama *Mandiri Syariah Mobile* yang di dalamnya berisi beberapa fitur-fitur seperti:⁶

1. Informasi rekening, portofolio, saldo e-Money dan kurs.
2. Transaksi transfer (antar rekening BSM dan antar bank secara online dan SKN/kliring).
3. Transaksi pembayaran (Tagihan PLN, Telepon/HP, Institusi Pendidikan, Tiket, Asuransi, Belanja Online, Internet/TV Cable dan Zakat/Infaq/Wakaf).
4. Transaksi pembelian (Voucher HP, Token PLN, Top up dan Update saldo e-money, paket data).
5. Pembayaran dengan QR Pay.
6. Pembukaan Rekening Tabungan Mabruur.
7. Fitur Islami (Jadwal Sholat, Lokasi Masjid, arah Kiblat dan Hikmah)
8. Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/Mandiri terdekat.

⁵ Fitri Mutia (*Back Office*) Wawancara pada hari Selasa tanggal, 13 Agustus 2019

⁶ Aplikasi *Mobile Banking* diunduh melalui Playstore

Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya menawarkan *Mobile Banking* dengan fitur-fitur yang lebih nyaman, berkah, inovatif dan sangat sesuai dengan syariat Islam yang dimana Mandiri Syariah Mobile memiliki pedoman utama pada Al Quran dan Hadist. Mandiri Syariah Mobile terus mengupdate dengan kebutuhan nasabahnya dan kaya fitur tambahan, seperti waktu salat, informasi/pengetahuan tentang Islam, akses mobile infaq, sedekah, atau wakaf dan fitur waktu salat yang sangat fungsional.⁷

Hal yang perlu diketahui dari BSM Mobile Banking, jika biasanya salah memasukkan PIN sebanyak 3 kali di aplikasi *mobile banking* bank-bank konvensional nomor rekening akan di blokir, berbeda dengan *mobile banking* BSM, dimana rekening tidak akan langsung diblokir begitu saja. BSM hanya akan melakukan pembekuan akun dimana Anda tidak bisa menggunakan kartu debit dan *mobile banking* di hari tersebut. Namun keesokan harinya jika mengingat kembali nomor rekening, *mobile banking* BSM masih dapat dipergunakan kembali.⁸

2. Syarat Pengajuan Fasilitas Layanan Mandiri Syariah Mobile

Untuk dapat menggunakan layanan Mandiri syariah Mobile di bank Syariah Mandiri Kantor Bandar Jaya, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu:

- a. Mendaftarkan diri menjadi nasabah
- b. Memiliki kartu ATM

⁷ Dokumentasi, Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Bandar Jaya

⁸ Eko Prasetyo (*Manager Operasional*) wawancara pada hari Selasa, 13 Agustus 2019

- c. Memiliki handphone berbasis Android
- d. Nasabah harus mempunyai aplikasi Mandiri Syariah Mobile.⁹

3. Mekanisme Pengajuan Fasilitas Layanan Mandiri Syariah Mobile

Mekanisme pengajuan layanan Mandiri Syariah Mobile adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah cukup mendatangi kantor cabang terdekat
- b. Nasabah membawa KTP, buku tabungan dan ATM
- c. Nasabah mengisi formulir pendaftaran kemudian langsung di daftarkan oleh Customer Service
- d. Nasabah harus mendownload aplikasi Mandiri Syariah Mobile melalui Playstore/App Store
- e. Nasabah akan mendapatkan kode verifikasi mobile banking untuk pengaktifan aplikasi.¹⁰

4. Info tarif BSM *mobile banking*

Info tarif Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :¹¹

Tabel 3.1
Tabel info Tarif Mobile Banking
Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya

No	Fitur	Biaya (Rp)
1	Pembayaran Tagihan PLN	3.000
2	Pembayaran Zakat gratis	Gratis
3	Pembayaran Infaq	Gratis
4	Pembayaran Premi Asuransi Takaful	3.500

⁹ Mandiri Syariah, *Mandiri Syariah Mobile*, diakses dari <https://www.mandirisyahiah.co.id/consumer-banking/jasa-produk/bsm-mobile-banking>,

¹⁰ Yusuf Suhendi (*Costumer Service*) Wawancara pada hari Selasa tanggal, 13 Agustus 2019

¹¹ Dokumentasi, Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Bandar Jaya

5	Pembayaran Tiket Garuda	3.000
6	Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid (Matrix)	Gratis
7	Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid (Starone Postpaid)	Gratis
8	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Telkom)	2.500
9	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Speedy)	2.500
10	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Telkomvision)	2.500
11	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Flexi Postpaid)	2.500
12	Pembayaran Tagihan Telkomsel Halo	Gratis
13	Pembayaran Akademik	2.000
14	Isi Ulang Voucher Telkomsel (Simpati)	1.500
15	Isi Ulang Voucher Telkomsel (Kartu As)	1.500
16	Isi Ulang Indosat Prepaid (Starone Prepaid)	Gratis
17	Isi Ulang Indosat Prepaid (IM3)	Gratis
18	Isi Ulang Indosat Prepaid (Mentari)	Gratis
19	Isi Ulang Telkom Prepaid (Flexi Prepaid)	Gratis
20	Isi Ulang Listrik Prabayar	3.000
21	Transfer Antar Rekening di BSM	Gratis
22	Transfer Antar Bank Via Jaringan ATM Bersama*	6.500
23	Transfer Antar Bank Via Jaringan Prima*	6.500
24	Transfer Antar Bank Via SKN	5.000
25	Transfer Tunai Via PT POS	25.000
26	Informasi Saldo Tabungan	500
27	Informasi Mutasi Rekening Tabungan	Gratis
28	Informasi NAB Reksadana	Gratis
29	Perubahan PIN/Bahasa	Gratis
30	Layanan Kalimat Inspirasional	Gratis
31	Informasi Jadwal Shalat	Gratis
32	Pendaftaran Alamat Email	Gratis
33	Menu favorit	Gratis
34	Informasi Informasi kantor & lokasi ATM	Gratis
35	Menu akses langsung Call BSM 14040	Gratis
36	Share aktivitas ke social media	Gratis

C. Peningkatan Layanan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya melalui Mandiri Syariah Mobile

Mandiri Syariah Mobile berperan penting dalam meningkatkan layanan kepada nasabah, khususnya nasabah golongan menengah keatas seperti pengusaha misalnya yang tidak sempat antri di ATM atau datang langsung ke bank. Dengan Mandiri Syariah Mobile tentu nasabah tetap bisa melakukan

transaksi tanpa harus jauh-jauh ke bank atau lama mengantri di ATM, hal ini tentu lebih efisien dan menghemat waktu serta biaya.¹²

Upaya Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya dalam menyediakan fasilitas layanan Mandiri Syariah Mobile adalah salah satu tujuan bank untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada nasabah, hal ini sesuai dengan tujuan dan fungsi pelayanan. Upaya yang dilakukan dalam memasarkan produk layanan Mandiri Syariah Mobile antara lain dengan melakukan promosi melalui media cetak dan elektronik seperti: iklan, edukasi nasabah secara langsung dan tidak langsung. Edukasi secara tidak langsung adalah bank akan menghubungi nasabah yang menghimpun dana dengan jumlah besar terlebih dahulu untuk ditawarkan layanan jasa ini. Edukasi secara langsung adalah bank mengedukasi nasabah yang datang secara langsung.¹³

Bank Mandiri Syariah juga melakukan salah satu strategi pemasaran yaitu dengan melakukan promosi melalui media cetak seperti iklan di surat kabar dan juga membuat brosur-brosur produk, selain itu bank juga promosi melalui media elektronik seperti pemasangan iklan di televisi. Semua upaya ini bertujuan memberikan informasi dan edukasi serta menarik minat dan rasa ingin tahu para nasabah maupun calon nasabah tentang aplikasi *Mandiri Syariah Mobile* yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri.

Namun demikian, setelah adanya *Mandiri Syariah Mobile* di Bank Syariah Mandiri tidak berpengaruh besar terhadap kenaikan jumlah nasabah, karena sebagian besar nasabah lebih memilih bertransaksi menggunakan ATM.

¹² Mandiri Syariah, *Mandiri Syariah Mobile*, diakses dari <https://www.mandirisyahiah.co.id/consumer-banking/jasa-produk/bsm-mobile-banking>.

¹³ Eko Prasetyo (*Manager Operasional*) wawancara pada hari Selasa, 13 Agustus 2019

¹⁴Nasabah lebih merasa aman dan nyaman bila bertransaksi langsung menggunakan ATM dibanding harus repot mengunduh aplikasi *Mandiri Syariah Mobile* yang hanya bisa diterapkan di *handphone* berbasis Android, sedangkan mayoritas nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Bandara Jaya mayoritas pedagang atau buruh pabrik dan tidak mengetahui sepenuhnya mengenai internet.

Karena kurangnya pemahaman tentang internet dan penggunaannya maka berpengaruh pada jumlah nasabah yang menggunakan fasilitas *Internet Banking*. Nasabah lebih suka datang langsung ke *teller* untuk melakukan transaksi *financialnya* seperti menabung atau melakukan penarikan. Seperti Bapak Agus misalnya, salah seorang nasabah yang berprofesi sebagai karyawan PT GGF (*Great Giant Food*).¹⁵

Kendala tersebut tidak terlalu berarti karena pihak Bank Mandiri Syariah segera menemukan cara yang efektif untuk mengatasi hal ini. Pihak Bank melakukan penyempurnaan aplikasi *Mandiri Syariah Mobile* sehingga memudahkan nasabah dalam memahami dan menggunakan *fitur-fitur* yang ada dalam *Mandiri Syariah Mobile*. Dengan demikian, nasabah yang tidak terlalu paham menggunakan internet pun dapat melakukan transaksi *financial* dan *non-financial* melalui aplikasi *Mandiri Syariah Mobile*.¹⁶

Hal ini dibuktikan dengan pernyataan salah satu nasabah yang bernama Ibu Intan yang mengaku sangat puas dan terbantu dengan adanya fasilitas layanan *Mandiri Syariah Mobile*. Menurut Ibu Intan, beliau puas dengan fasilitas *Mandiri Syariah Mobile* yang sudah sangat membantunya dalam

¹⁴ Yusuf Suhendi (*Costumer Service*) wawancara pada hari Selasa, 13 Agustus 2019

¹⁵ Agus (Nasabah) Wawancara pada hari Selasa, 13 Agustus 2019

¹⁶ Eko Prasetyo (*Manager Operasional*) wawancara pada hari Selasa, 13 Agustus 2019

melakukan transaksi financial dan non-financial. Beliau dapat melakukan transfer ke keluarganya kapan saja tanpa perlu jauh-jauh datang ke Bank atau antri di ATM. Bu Intan juga bisa melakukan transaksi financial maupun non-financial lainnya yaitu pembelian pulsa isi ulang, pengecekan saldo dan transaksi lainnya.¹⁷

Layanan *Mandiri Syariah Mobile* yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah mendapatkan respon positif terutama bagi nasabah kalangan menengah ke atas. Namun Bank Mandiri Syariah juga mengalami sedikit kendala yaitu dalam hal memberi edukasi kepada nasabah dengan skala ekonomi menengah kebawah atau yang kurang paham dengan perkembangan teknologi. Dalam memasarkan produk layanan Mandiri Syariah Mobile, kendala yang dihadapi bank antara lain: Nasabah yang kurang paham internet, biasanya nasabah golongan ini adalah nasabah yang mayoritas berprofesi pedagang atau buruh pabrik.¹⁸

Seiring dengan meningkatnya perkembangan fitur dan tingkat keamanan *Mandiri Syariah Mobile*, hal ini menuntut para nasabah untuk lebih teliti dan berhati-hati saat melakukan konfirmasi transaksi seperti memasukkan PIN. Jika PIN yang dimasukkan salah maka nasabah tidak akan dapat melakukan konfirmasi atas transaksinya bahkan juga tidak dapat mengakses fasilitas *Mandiri Syariah Mobile*. Oleh karena itu upaya Bank Mandiri Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan terutama dalam hal keamanan juga harus didukung oleh nasabah itu sendiri dalam bentuk kehati-hatian dan ketelitian dalam melakukan transaksi.

¹⁷ Intan (Nasabah) wawancara pada hari Selasa, 13 Agustus 2019

¹⁸ Eko Prasetyo (*Manager Operasional*) wawancara pada hari Selasa, 13 Agustus 2019

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Mandiri Syariah Mobile adalah fasilitas layanan jasa yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah KC Bandar Jaya dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah. Layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya. Dengan *Mandiri Syariah Mobile* nasabah dapat menikmati pelayanan yang lebih mudah dan lebih lengkap dibandingkan dengan layanan jasa sebelumnya yaitu *Phone Banking* dan *SMS Banking* yang hanya bisa digunakan untuk transfer dan cek saldo. Kelebihan *Mandiri Syariah Mobile* adalah dapat diakses 24 jam dimana saja kapan saja, sehingga nasabah lebih mudah dan efisien dalam melakukan transaksi financial seperti transfer, informasi saldo, mutasi rekening, pembelian pulsa isi ulang dan sebagainya, maupun non-jinancial seperti mengetahui jadwal shalat waktu setempat, informasi lokasi ATM terdekat yang juga berfungsi sebagai GPS, informasi haji, dan lain-lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian memberi beberapa saran yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagi Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya

Menurut data dari hasil penelitian, pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Bandar

Jaya ini cukup baik. Oleh karena itu Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya harus mempertahankan prestasi kinerja Bank yang telah dicapai agar nasabah tetap terjaga dan dapat bertahan dalam persaingan dunia.

2. Bagi peneliti

Bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian atau mengambil teori yang sama diharapkan dapat lebih menyempurnakannya dengan memperbaiki dalam tingkat pertanyaan yang disampaikan kepada responden, menambah atau mengganti dengan variabel lain dan menambah jumlah sampel agar peneliti selanjutnya lebih berkembang dan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah Bandung*: Alfabeta, 2012.
- Aryanti, Hamida Gigih, dkk. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Karanganyar: Cempaka Putih, 2018.
- Ashafa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Cermati "Mengenal Mobile Banking. Apa Keunggulan dan Kekurangannya" dalam <https://www.google.com/amp/s/www.cermati.com/artikel/amp/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekurangannya>
- Ifham, Ahmad. *Ini Lho Bank Syariah* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Iqbal, Mohammad. *Pelayanan Yang Memuaskan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2004
- Ismail. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana, 2010.
- , *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju, 1996.
- Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan* Jakarta: PT raja Grafindo, 2010.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Muhammad. *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Nasution. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014, 205.
- Pratama, M Hamdani. *Strategi Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Studi Deskriptif Tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor. Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol.3. No.3, 2015.

Pribadi, R Agustinus Anggoro, dkk. *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada BRI Cabang Blora dan Unit Online Nya*. Jurnal Studi Manajemen & Organisasi. Vol. 4 No.2.2007.

Ratminto. *Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan* Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2011.

Tampubolon, Nelson. *Bijak Ber-eBanking* Jakarta: OJK, 2015.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan

Nomor : B-1429/In.28.3/PP.00.9/08/2019
Lampiran :-
Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

11 Juni 2019

Kepada Yth:
Drs. H. Saleh, M.A
di – Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Renaldi Restu Arianto
NPM : 1602080044
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Judul : Mobile Banking Dalam Upaya Meningkatkan Layanan Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah KC. Bandar Jaya

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi prop`osal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Muhammad Saleh, Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47286; website: www.syariah.metro.univ.ac.id; E-mail: ayariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : **Renaldi Restu Arianto**
NPM : 1602080044

Fakultas / Jurusan: FEBI / D3 PBS
Semester / TA : VII / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	22/11/2019	<ul style="list-style-type: none">✓ Perbaiki car penulisan foot-note/citation kali yg di ardi dari wawancara.✓ Perbaiki APDnya.✓ Acc untuk di Muna-gogoghters.✓ Lengkapi segala persyaratn utk muna-gogoghters.	

Dosen Pembimbing

Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.

Renaldi Restu Arianto
NPM. 1602080044



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47298; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : **Renaldi Restu Arianto**
NPM : 1602080044

Fakultas / Jurusan: FEBI / D3 PBS
Semester / TA : VII / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		✓ Perbaiki Paragraf kata-kata yang salah.	
		✓ Perbaiki Paragraf kalimat-kalimat yg tidak jelas / tidak koherensi.	
		✓ Perbaiki struktur paragrafnya, sesuaikan dg petunjuk.	
		✓ Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif.	
		✓ Sumber Data Primer di selectkan jmlah org yg akan diwawancarai informan.	

Dosen Pembimbing

Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.

Renaldi Restu Arianto
NPM. 1602080044



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47298; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : **Renaldi Restu Arianto**
NPM : 1602080044

Fakultas / Jurusan: FEBI / D3 PBS
Semester / TA : VII / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		✓ Pembahasan Teknik Pengumpulan Data (wawancara) yang sudah pernah di sebutkan juga di wawancara	
		✓ Pembahasan sumber rujukan & k.l.s	
		✓ Pembahasan cara penulisan footnote/catatan kaki sesuai dengan buku pedoman.	
		✓ Pembahasan Kualitas Pelayanan & kutip dari buku sumber rujukan yang membahas hal itu.	
		✓ Struktur Organisasi & prosedur kerja	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs.

Drs. H. M. Saleh, M.A.
NIP. 19650111 199303 1 001

Renaldi Restu Arianto
NPM. 1602080044

ALAT PENGUMPULAN DATA

MOBILE BANKING DALAM UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI KC BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH

A. Wawancara kepada *Manager Operasional* Bank Mandiri syariah KC Bandar Jaya

1. Apa tujuan diterapkannya layanan *Mobile Banking*?
2. Apa saja kemudahan yang terdapat dalam aplikasi *Mobile Banking*?
3. Bagaimana peranan *Mobile Banking* dalam meningkatkan layanan terhadap nasabah?
4. Bagaimana upaya bank terhadap kendala yang dihadapi nasabah tentang *Mobile Banking*, misalnya nasabah yang kurang paham menggunakan internet?

B. Wawancara kepada *Back Office* Bank Mandiri Syariah KC Bandar Jaya

1. Sejak kapan *Mobile Banking* diterapkan di Bank Mandiri Syariah KC Bandar Jaya?
2. Apa layanan yang diberikan dalam aplikasi *Mobile Banking*?

C. Wawancara kepada *Customer Service* Bank Mandiri Syariah KC Bandar Jaya

1. Apakah yang dimaksud *Mobile Banking*?
2. Siapa saja yang menggunakan layanan *Mobile Banking*?
3. Apakah syarat yang harus dipenuhi untuk mendapat layanan *Mobile Banking*?
4. Apakah *Mobile Banking* berpengaruh dalam meningkatkan jumlah nasabah Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya?

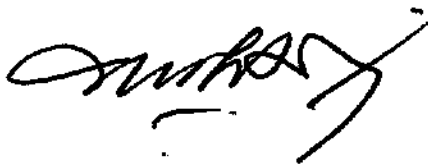
D. Wawancara kepada nasabah Bank Mandiri Syariah KC Bandar Jaya

1. Apakah Anda mengerti apa itu *Mobile Banking*?
2. Apakah Anda mengerti cara menggunakan *Mobile Banking*?
3. Apakah Anda menggunakan layanan *Mobile Banking*?
 - a. Apa alasan Anda menggunakan *Mobile Banking*?
 - b. Bila tidak menggunakan apa alasan Anda tidak menggunakan *Mobile Banking*?

E. Dokumentasi

1. Pengutipan sejarah, visi, misi, dan tujuan Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya.
2. Penggambaran struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya.

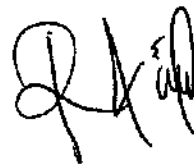
Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir



Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 19650111 199303 1 001

Metro, November 2019

Mahasiswa Ybs.



Renaldi Restu Arianto
NPM. 1602080044



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-903/ln.28/S/OT.01/11/2019**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : RENALDI RESTU ARIANTO
NPM : 1602080044
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 1602080044.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

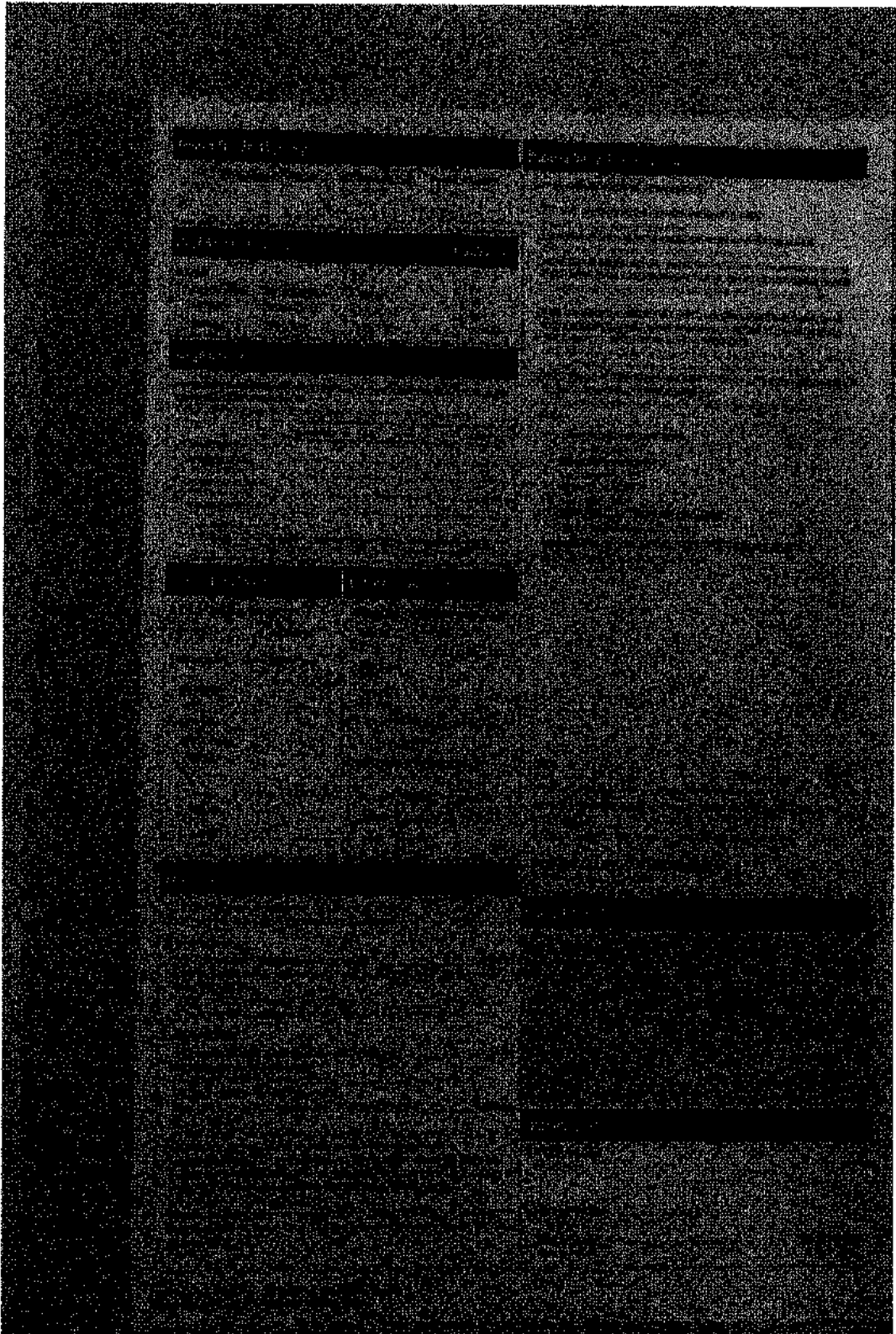


Metro, 06 Nopember 2019
Kepala Perpustakaan

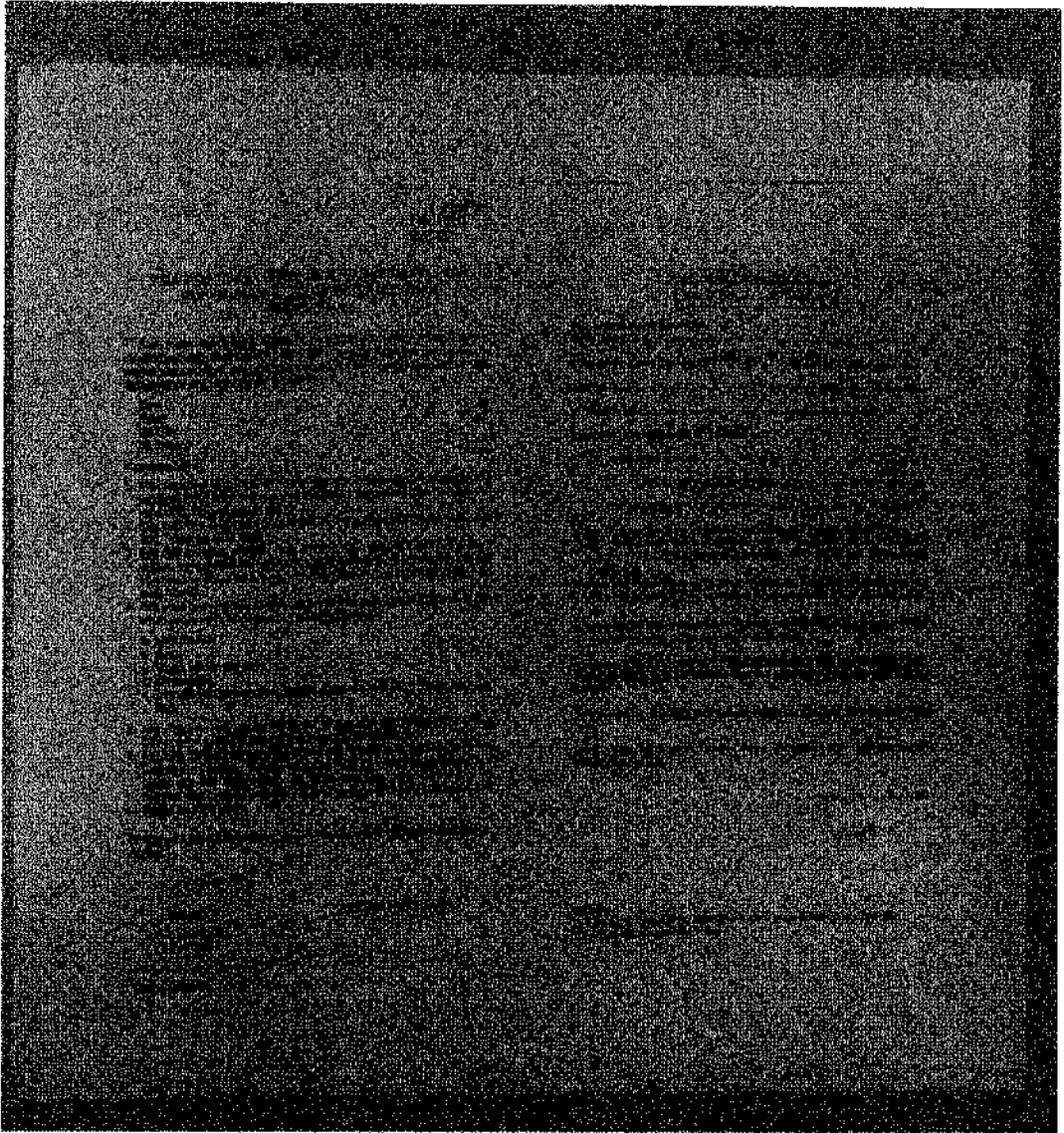
Drs. Mokhtari Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001 7

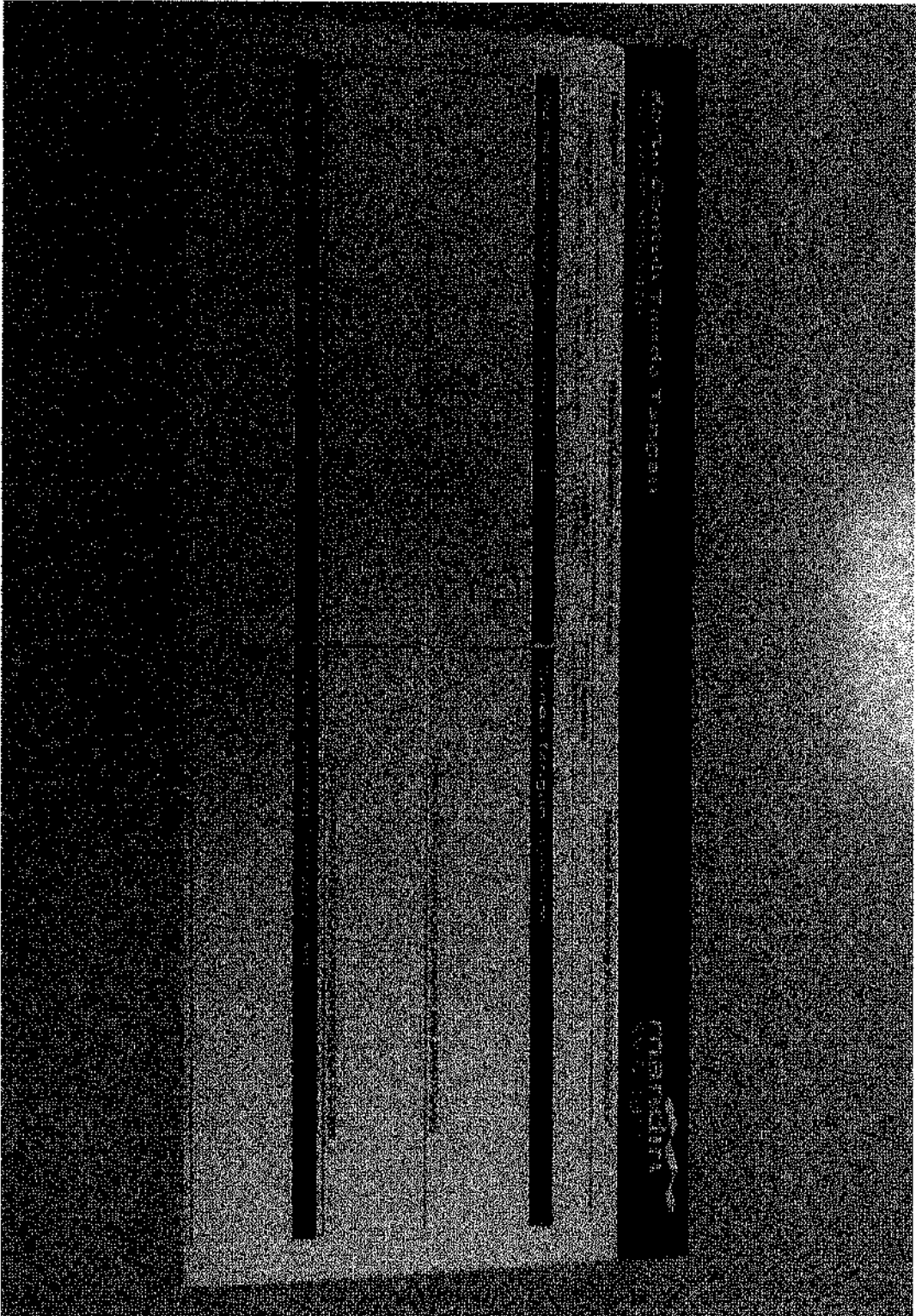
Formulir Pembukaan Rekening

The image shows a dark, textured document titled "Formulir Pembukaan Rekening". The form is mostly illegible due to the low contrast and noise. The title is visible at the top. The form contains several sections with labels and input fields, but the text is too dark to read. A logo is visible in the top right corner of the form area.











Formulir Aplikasi BSM Mobile Banking

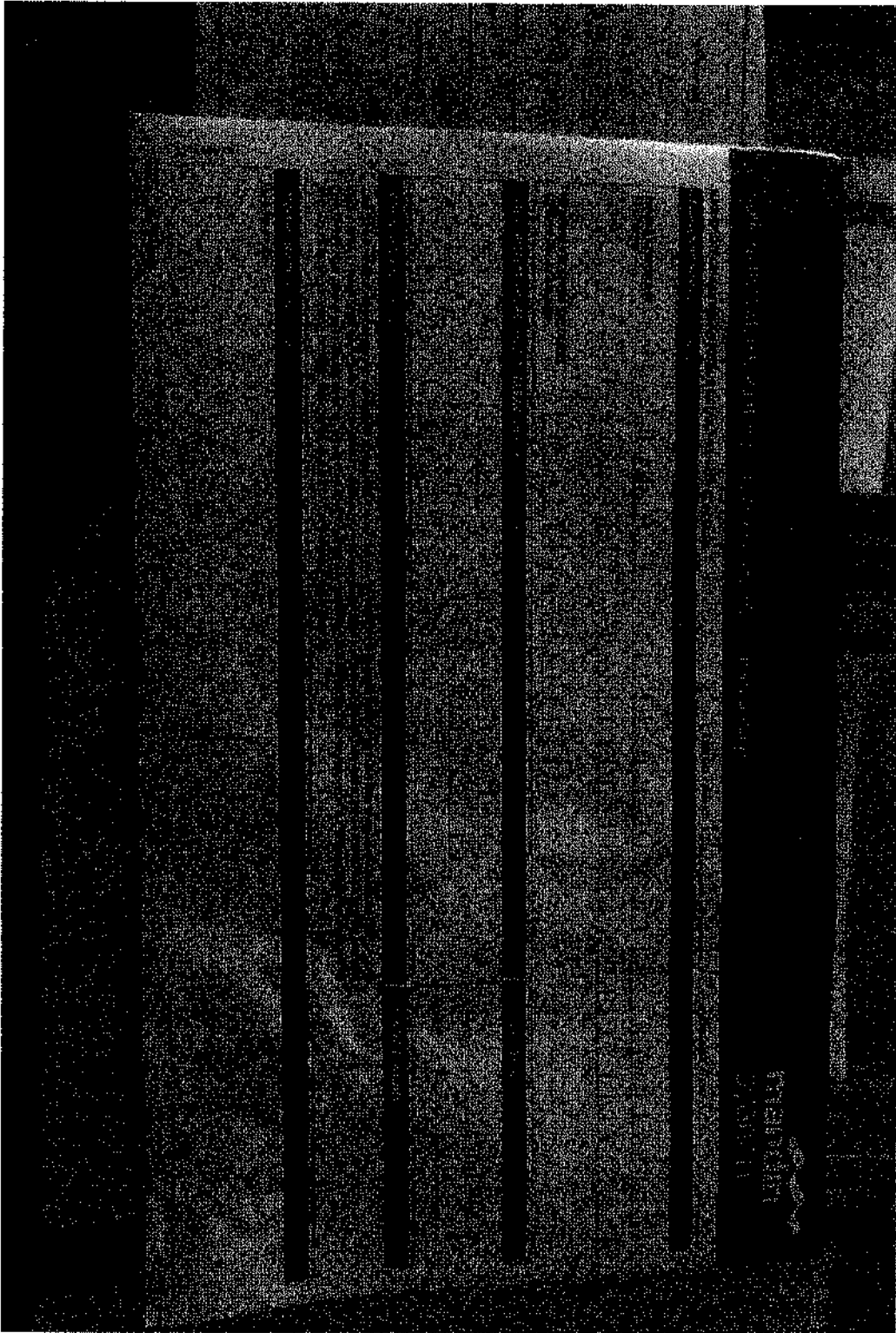


Foto Dokumentasi Magang

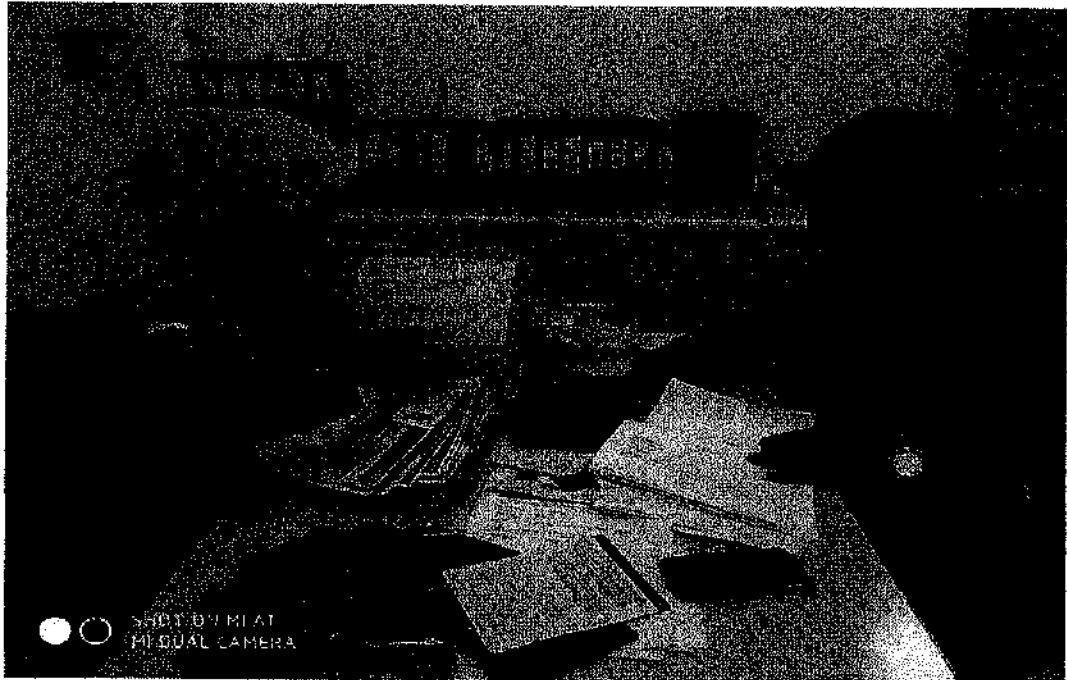
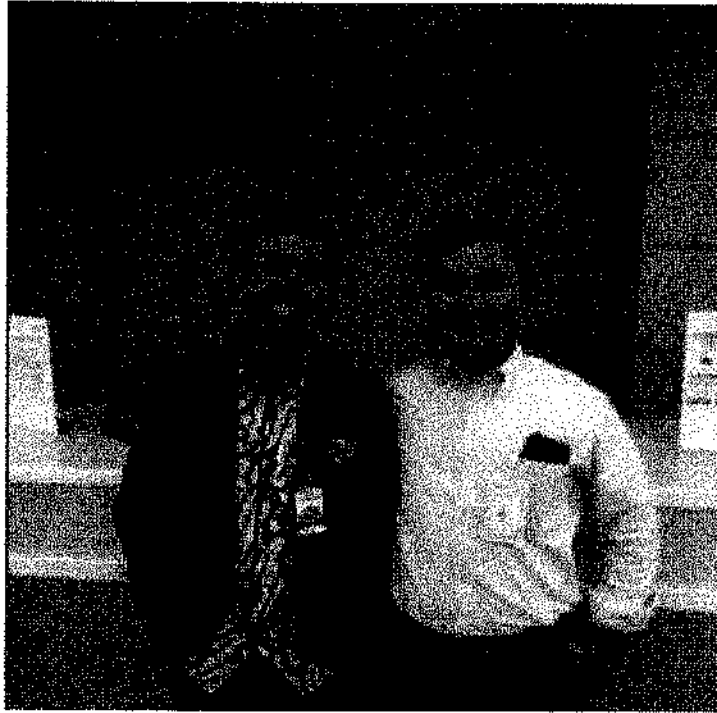




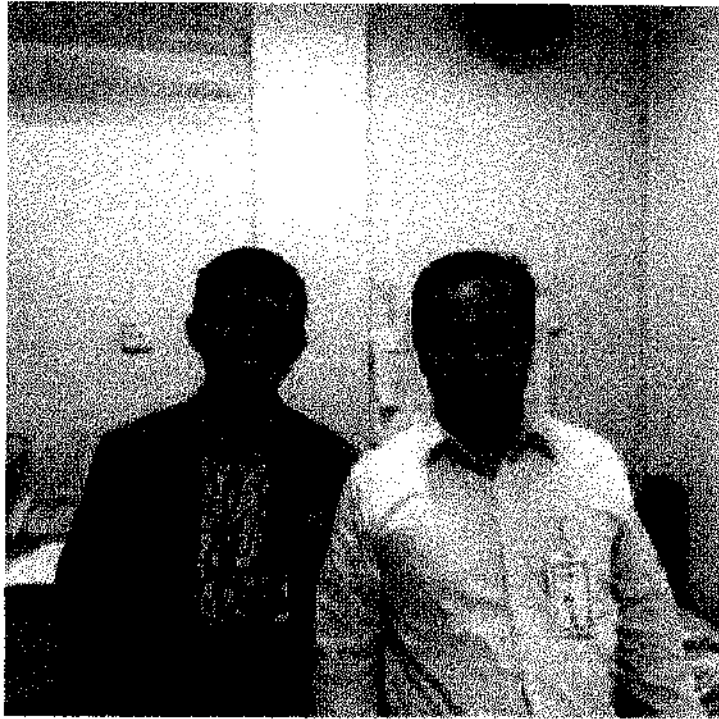
FOTO WAWANCARA



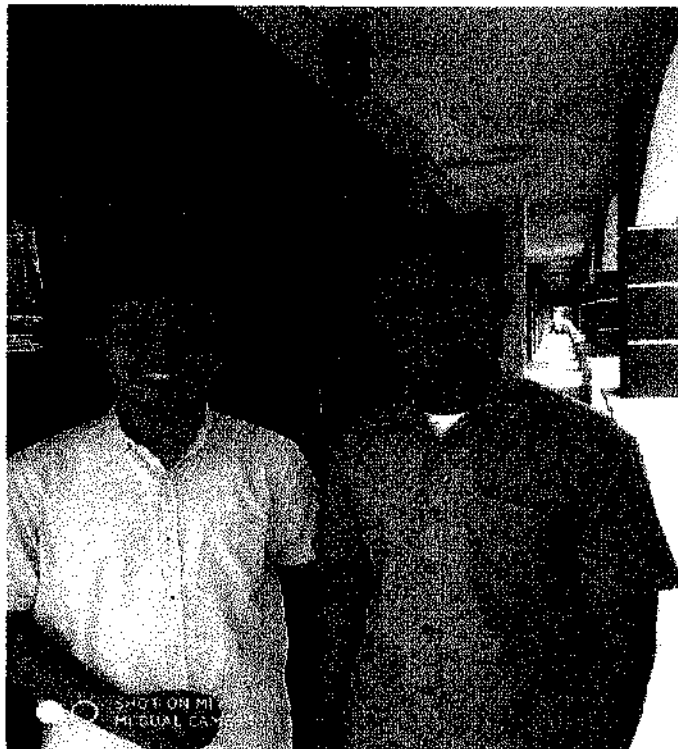
1. Foto wawancara dengan Bapak Yusuf Suhendi (Customer Service) Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya



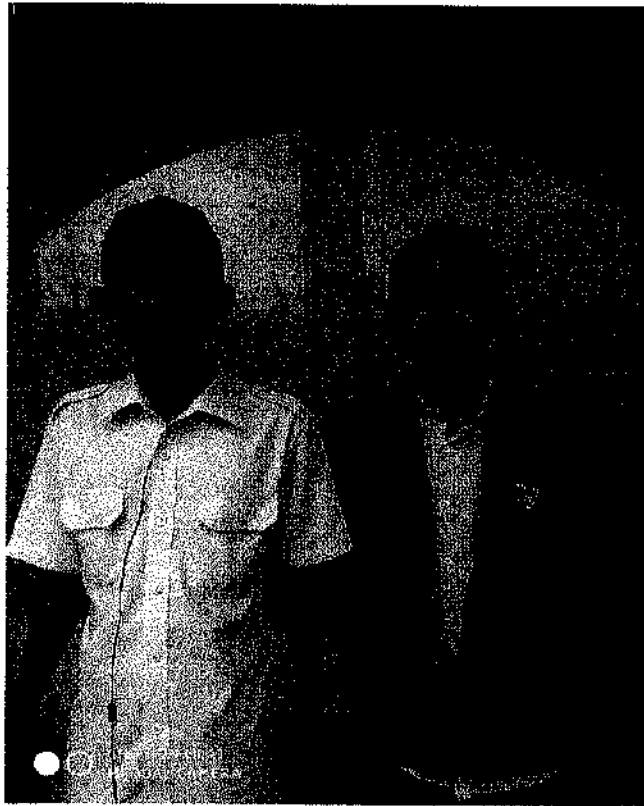
2. Foto wawancara dengan Ibu Fitri Mufia (Back Office) Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya



3. Foto wawancara dengan Bapak Eko Prasetyo (Manager Operasional) Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya



4. Foto wawancara dengan Bapak Agus (Nasabah) Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya



**5. Foto wawancara dengan Bapak Sutris (Nasabah) Bank Syariah Mandiri KC Bandar
Jaya**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Renaldi Restu Arianto lahir pada 30 November 1998 di Kotagajah, dari pasangan Bapak Saswito dan Ibu Ari Setiyani. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara.

Peneliti menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 3 Kotagajah Tahun 2004-2010, kemudian melanjutkan pada SMP Negeri 2 Kotagajah Tahun 2010-2013, kemudian melanjutkan pada SMA Negeri 1 Kotagajah Tahun 2013-2016. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Metro Lampung Tahun Ajaran 2016.