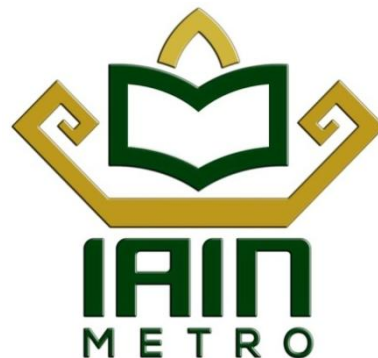


SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI NASABAH TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI *FINANCIAL TECHNOLOGY* (Studi Kasus BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung)

Oleh:

**NURI RISKA YANTI
NPM.1602100163**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2020 M**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI NASABAH
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI
FINANCIAL TECHNOLOGY
(Studi Kasus BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

NURI RISKY YANTI
NPM. 1602100163

Pembimbing I: Hermanita, M.M
Pembimbing II : Enny Puji Lestari, M.E.Sy

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2020 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan**
Saudara Nuri Riska Yanti

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di_

Tempat

Assalammu'alaikum Wr.Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **NURI RISKY YANTI**
NPM : 1602100163
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI**
PREFERENSI NASABAH TERHADAP PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN MELALUI FINANCIAL
TECHNOLOGY

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr.Wb.

Metro, 18 Mei 2020

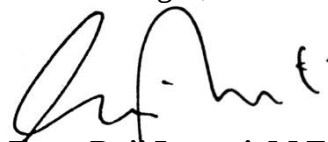
Pembimbing I,



Hermanita, MM

NIP. 19730220 199903 2 001

Pembimbing II,



Enny Puji Lestari, M.E.Sy

NIDN. 2013068102

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PREFERENSI NASABAH TERHADAP PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN MELALUI *FINANCIAL
TECHNOLOGY***

Nama : **NURI RISKY YANTI**

NPM : 1602100163

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

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

Metro, 18 Mei 2020

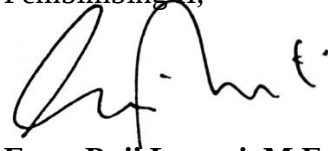
Pembimbing I,



Hermanita, MM

NIP. 19730220 199903 2 001

Pembimbing II,



Enny Puji Lestari, M.E.Sy

NIDN. 2013068102



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

Jalan. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296

Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. 1015/17.28.3/D/PP.00.9/06/2020

Skripsi dengan Judul: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI NASABAH TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI *FINANCIAL TECHNOLOGY* (Studi Kasus BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung), disusun Oleh: NURI RISKY YANTI, NPM: 1602100163, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan S1 Perbankan Syariah. Telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Selasa / 16 Juni 2020

TIM PENGUJI

Ketua/Moderator : Hermanita, S.E., MM

Penguji 1 : Zumaroh, M.E.Sy

Penguji 2 : Enny Puji Lestari, M.E.Sy

Sekretaris : Sukmasari Dewi Chan, S.Th.I., M.Ud

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Widhiyana Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI NASABAH TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI *FINANCIAL TECHNOLOGY* (Studi Kasus BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung)

Oleh:
NURI RISKA YANTI
1602100163

Peningkatan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampainnya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan para konsumen. Perbankan syariah khususnya BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan berbagai inovasi produk dan jasa yang berbasis *financial technology*. Namun, dalam peningkatan kualitas pelayanan tidak terlepas dari adanya preferensi nasabah, karena preferensi ini merupakan perilaku nasabah dalam memilih suatu produk barang atau jasa, preferensi ini dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan dan nilai penting pada suatu produk, sehingga dapat menggambarkan sikap atau preferensi nasabah dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Preferensi nasabah terhadap produk atau jasa dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), sedangkan sifat penelitiannya bersifat penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Semua data-data tersebut dianalisis menggunakan cara berfikir induktif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor kebudayaan yang mempengaruhi berupa proses sosialisasi yang melibatkan keluarga maupun lembaga penting lainnya, faktor sosial yang mempengaruhi yaitu berupa orang-orang sekitar seperti teman, tetangga maupun keluarga, faktor pribadi yang mempengaruhi berupa umur, pekerjaan dan kepribadian, sedangkan pada faktor psikologis yang mempengaruhi yaitu berupa motivasi, persepsi, keyakinan dan juga sikap. Namun, faktor yang paling dominan mempengaruhi preferensi nasabah adalah faktor psikologis karena preferensi tersebut muncul dari keinginan nasabah itu sendiri atau disebut dengan motivasi, serta persepsi dan keyakinan dalam diri nasabah.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURI RISKHA YANTI
NPM : 1602100163
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 08 Juni 2020

Yang Menyatakan,



Nuri Riskha Yanti

NPM. 1602100163

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (Q.S Al Imran (3):159)¹

¹ Qs. Al Imran (3):159

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya, sehingga dapat kuwujudkan sebuah karya dalam lembaran putih yang penuh makna ini, sehingga saya bisa menuliskan lembar persembahan skripsi ini kepada orang-orang yang terkasih, khususnya sujud syukurku pada ALLAH SWT. Maka akan saya persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Mirsyam dan Ibunda Isnanila, yang senantiasa memberikan doa dan mendukung peneliti baik dalam bentuk moril maupun materil, serta selalu memberikan motivasi yang tidak terbatas.
2. Kakakku Noverlia Merry Sagita dan adikku Nely Rahma Wati yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat-sahabatku seperjuangan angkatan 2016 Jurusan S1 Perbankan Syariah yang selalu memberikan dukungan dan bantuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamaterku tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan Inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian Skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
3. Ibu Reonika Puspita Sari, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Hermanita, M.M selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Enny Puji Lestari, M.E.Sy selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak Ibu Dosen / Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan Skripsi ini sangat di harapkan dan akan di terima dengan lapang dada. Dan akhirnya semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, 08 Juni 2020

Peneliti,



Nuri Riska Yanti

NPM.1602100163

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Penelitian Relevan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Preferensi	10
1. Pengertian Preferensi	10
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi	11
B. Kualitas Layanan	17
1. Pengertian Kualitas Layanan	17
2. Dimensi Kualitas Layanan.....	19
C. <i>Financial Technology</i>	21
1. Pengertian <i>Financial Technology</i>	21
2. Jenis-jenis <i>Financial Technology</i>	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	26
B. Sumber Data.....	27
C. Teknik Pengumpulan Data	29
D. Teknik Analisa Data	30

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A.	Gambaran Umum Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung	32
1.	Sejarah Pendirian BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung	32
2.	Layanan Jasa Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung	33
B.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui <i>Financial Technology</i>	38
C.	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui <i>Financial Technology</i>	53
BAB V	PENUTUP	62
A.	Kesimpulan	62
B.	Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Perbandingan Transaksi Pembukaan Rekening Nasabah yang Langsung Datang ke Kantor dan Transaksi Nasabah yang Menggunakan Teknologi Digital.....	5
4.1 Data Tanggapan Nasabah dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui <i>Financial Technology</i>	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Langkah-langkah Pembukaan Rekening Secara Online	33
4.2 Langkah-langkah Pembukaan Rekening Secara Online	34
4.3 Langkah-langkah Pembukaan Rekening Secara Online	34
4.4 Langkah-langkah Pembukaan Rekening Secara Online	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. Alat Pengumpul Data (APD)
3. Surat Tugas
4. Surat Izin Research
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka
6. Dokumentasi
7. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah diciptakan untuk memberikan produk-produk unggul yang sesuai dengan syariat Islam yang dimana pada Pasal 1 ayat (1) UU No. 21 tentang Bank Syariah disebutkan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.² Namun, meskipun produk-produk tersebut unggul secara syariah, masih banyak orang yang meragukan keprofesionalan pelayanannya. Unggul di dalam produk masih belum mencukupi untuk mempertahankan nasabah. Di dalam masyarakat yang semakin kritis seperti sekarang ini, selain produk, pelayanan yang diberikan juga mempengaruhi keberlangsungan perusahaan. Kualitas pelayanan yang unggul akan mempengaruhi kepuasan nasabah.³

Untuk menghadapi para pesaing, perbankan syariah pada saat ini berlomba-lomba untuk selalu melakukan perbaikan pelayanan terhadap nasabah, karena apabila layanan perbankan yang diterima atau yang dirasakan oleh nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan baik atau berkualitas tinggi. Sebaliknya,

² Veithzal Rivai, Arviyan Arifin, *Islamic Banking: sebuah teori, konsep dan aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 32

³ Septin Puji Astuti, Wiwik Wilasari & Datien Eriska Utami, “*Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah*,” *Jurnal Manajemen Bisnis*, No.1 April-Juli 2009, 48

apabila tingkat layanan yang diterima oleh nasabah lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan perbankan tersebut dapat dipersepsikan buruk atau berkualitas rendah. Dengan demikian, persepsi yang ditunjukkan oleh nasabah akan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap perbankan dan akan menyampaikan persepsinya tersebut kepada nasabah lain yang nantinya hal ini akan mempengaruhi keuntungan dari perusahaan.⁴

Dalam peningkatan kualitas pelayanan tidak terlepas dari adanya preferensi nasabah, karena preferensi ini merupakan perilaku nasabah dalam memilih suatu produk barang atau jasa. Preferensi nasabah ini dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan atau nilai penting pada produk atau jasa, penilaian produk atau jasa menggambarkan sikap nasabah terhadap produk atau jasa tersebut, sehingga dapat mencerminkan preferensi nasabah dalam menggunakan suatu produk atau jasa.⁵

Menurut hasil penelitian Berry dan Parasuraman yang dikutip oleh Doni Juni Priansa, dalam peningkatan kualitas pelayanan terdapat lima dimensi layanan yang dapat dijadikan sebagai acuan, yaitu bukti fisik (*teangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Bila kelima dimensi layanan

⁴ Imanuel Adhitya Wulanata Chrismastiant, "Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia," Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No.1 April 2017, 138

⁵ Aqidah Asri Suwarsi, "Identifikasi Potensi Nasabah Baru Bank Syariah ditinjau dari Customer Switching Intention," Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. No.2 Juli-Desember 2017, 178

ini terpenuhi, maka nasabah akan mendapatkan apa yang dinamakan kepuasan nasabah (*Customer Satisfaction*).⁶

Saat ini perbankan syariah terus menciptakan inovasi produk yang didukung dengan *Financial Technology*, karena hal ini dirasa lebih efektif dan efisien dalam penggunaan nya. *Financial Technology* merupakan salah satu inovasi dibidang *financial* yang mengacu pada teknologi modern. Menurut Clayton yang dikutip oleh Miswan Ansori, inovasi tersebut bertujuan untuk memperkenalkan kemudahan akses, kenyamanan, dan biaya yang ekonomis.⁷

Penggunaan *financial technology* dalam transaksi perbankan syariah antara lain berupa aplikasi pembukaan rekening secara online, aplikasi wakaf online, *internet banking*, *mobile banking*, *SMS banking* maupun ATM, namun dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah layanan *financial technology* dalam aplikasi pembukaan rekening secara online.

Berdasarkan wawancara kepada Ibu Maya Dwi Lestari selaku *Operational Service Head*, dalam peningkatan kualitas pelayanannya Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*teangibles*). Yang dimana dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang

⁶ *Ibid.*, 57

⁷ Miswan Ansori, "Perkembangan dan Dampak *Financial Technology* (*Fintech*) Terhadap Industri Keuangan Syariah," Wahana Islamika: Jurnal Studi Keislaman, No. 1 April 2019, 32.

mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan tersebut diharapkan akan tercapai yang dinamakan dengan kepuasan pelanggan.⁸

Peningkatan kualitas pelayanan di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung yang didukung dengan *Financial Technology* ini terangkum dalam brand BNI Syariah yaitu *Hasanah Lifestyle Bank*. Berdasarkan wawancara kepada Ibu Maya Dwi Lestari selaku *Operational Service Head* Bank BNI Syariah memberikan inovasi melalui *Financial Technology* diantaranya dengan mengeluarkan aplikasi pembukaan rekening secara online yang dimana nasabah dapat memilih sendiri akan membuka rekening dengan akad wadiah maupun mudharabah yang tersedia di *official* website resmi Bank BNI Syariah <https://www.bnisyariah.co.id/>, yang dimana dengan adanya aplikasi seperti ini maka proses pelayanan tidak akan menghabiskan waktu yang lama, awalnya dalam pelayanan pembuatan rekening menghabiskan waktu kurang lebih dua puluh menit, dengan adanya pelayanan aplikasi pembukaan rekening secara online maka proses pelayanan hanya menghabiskan waktu sekitar lima menit saja. Berbagai layanan ini disediakan agar nasabah tidak perlu repot datang ke bank. Cukup akses melalui *gadget* dimanapun dan kapanpun.⁹

Dalam melihat tingkat ketertarikan nasabah terhadap produk Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung yang berbasis *financial*

⁸ Wawancara dengan Ibu Maya Dwi Lestari, selaku *Operational Service Head* BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 14 November 2019

⁹ Wawancara dengan Ibu Maya Dwi Lestari, selaku *Operational Service Head* BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 14 November 2019

technology ini maka terlebih dahulu peneliti membandingkan transaksi nasabah yang melakukan pelayanan langsung datang ke kantor dan nasabah yang melakukan pelayanan dengan menggunakan teknologi digital sehingga dapat terlihat nasabah yang tertarik dan yang tidak tertarik serta faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* yang ada di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

Tabel 1.1
Perbandingan Transaksi Pembukaan Rekening Nasabah yang
Langsung Datang ke Kantor dan Transaksi Nasabah yang
Menggunakan Teknologi Digital di BNI Syariah KCP Rajabasa
Bandar Lampung.

No.	Tahun	Transaksi Nasabah Langsung Datang ke Kantor		Transaksi Dengan Teknologi Digital	
		Akad Wadiah	Akad Mudharabah	Akad Wadiah	Akad Mudharabah
1	2017	480	138	153	-
2	2018	640	250	100	-
3	2019	720	278	80	-

Sumber: Dokumentasi BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

Dilihat dari data diatas, meskipun Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui aplikasi pembukaan rekening secara online yang tujuannya adalah untuk mempermudah nasabah, namun terlihat bahwa dari tahun 2017-2019 nasabah yang melakukan transaksi pembukaan rekening menggunakan teknologi digital dengan akad wadiah maupun mudharabah ini jumlahnya semakin mengalami penurunan, dibandingkan dengan transaksi nasabah yang langsung datang ke kantor yang dimana pada tahun 2017-2019

semakin mengalami peningkatan baik itu pembukaan rekening dengan akad wadiah maupun mudharabah.

Berdasarkan wawancara kepada beberapa nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung mereka merasa tidak tertarik dengan jasa aplikasi pembukaan rekening secara online ini salah satunya dipengaruhi oleh faktor umur, maupun pekerjaan dari nasabah tersebut. Seperti pernyataan dari Bapak H, yang mengatakan bahwa merasa tidak tertarik karena dipengaruhi oleh faktor usia yang sudah tidak muda lagi. Sedangkan pernyataan dari Bapak S, yang mengatakan bahwa tidak tertarik karena ia beranggapan bahwa dengan pekerjaannya yang hanya sebatas *office boy* tidak penting bahwa jika ia harus mengetahui tentang *financial technology*.¹⁰

Dari latar belakang tersebut peneliti menganggap perlu dan tertarik untuk meneliti mengenai **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui *Financial Technology* (Studi Kasus BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung)”**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka pertanyaan penelitian dalam skripsi ini adalah: “Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung”?

¹⁰ Wawancara dengan Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

a. Secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology*.

b. Secara praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi masyarakat atau lembaga keuangan syariah, khususnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology*.

D. Penelitian Relevan

Penulisan skripsi ini peneliti menemukan beberapa skripsi yang dapat dijadikan kajian terdahulu bagi peneliti, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Retnandi Meita Putri dengan judul *Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah Dalam Menggunakan Jasa layanan Setor Tunai*.

Penelitian ini menjelaskan tentang preferensi nasabah bank syariah yang lebih memilih untuk menggunakan jasa layanan digital setor tunai di ATM daripada datang langsung ke Teller.¹¹

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah sama-sama membahas tentang pelayanan perbankan syariah dengan menggunakan teknologi digital yang dapat mempermudah nasabah dalam mengaksesnya, sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu membahas tentang menganalisis ketertarikan nasabah dalam menggunakan layanan jasa setor tunai di ATM sedangkan penelitian yang sekarang membahas tentang faktor –faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah tertarik dan tidak tertarik pada produk berbasis *financial technology* seperti aplikasi wakaf online dan APRO.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ghina Qothrunnada Eltin dengan judul *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Penggunaan, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Niat Berprilaku Dalam Mengadopsi Fintech*.

¹¹ Retnandi Meita Putri, 2018, *Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah Dalam Menggunakan Jasa layanan Setor Tunai*, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang.

Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimanakah pengaruh dari kepercayaan, persepsi kegunaan dan juga persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat berperilaku dalam mengadopsi *Fintech*.¹²

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah sama-sama membahas tentang pelayanan dengan menggunakan *Financial Technology*, sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu pembahasannya lebih terfokus pada kepercayaan, persepsi kegunaan dan juga persepsi kemudahan dalam penggunaan *Fintech*, sedangkan penelitian yang sekarang membahas tentang apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk tertarik dan tidak tertarik terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology*.

Setelah melihat penelitian terdahulu diatas, maka dapat diketahui persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan dengan menggunakan teknologi digital, sedangkan perbedaannya terletak pada permasalahan yang akan diteliti. Hal ini menegaskan penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui *Financial Technology* (Studi Kasus BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung)” belum pernah diteliti dan menarik untuk diteliti.

¹² Ghina Qothrunnada Eltin, 2019, *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Penggunaan, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Niat Berprilaku Dalam Mengadopsi Fintech*, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung, Bandar Lampung.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Preferensi

1. Pengertian Preferensi

Preferensi adalah langkah pertama untuk menjelaskan alasan seseorang lebih suka suatu jenis produk dari jenis produk yang lainnya. Preferensi mempunyai makna pilihan atau memilih.¹ Preferensi juga disebut sebagai sesuatu yang lebih diminati, suatu pilihan utama atau penilaian atas suatu hal dan memberi keuntungan yang lebih baik.²

Preferensi konsumen dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan atau nilai penting pada setiap produk atau jasa. Penilaian terhadap produk atau jasa menggambarkan sikap konsumen terhadap produk atau jasa tersebut, sehingga dapat mencerminkan preferensi konsumen dalam menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa.³

Menurut Simamora yang dikutip oleh Aqidah Asri Suwarsi, ada beberapa langkah yang harus dilalui sampai konsumen membentuk preferensi, yaitu:⁴

¹ Imam Mu'aziz, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Menabung Nasabah Di BPRS Amanah Ummah", Jurnal Ekonomi Islam, No.2/Desember 2017, 111

² Ari Pradhanawati, "Potensi Dan Preferensi Terhadap Perilaku Memilih Pegadaian Syariah", Jurnal Bisnis Dan Manajemen, No. 1/Maret 2011, 3

³ Aqidah Asri Suwarsi, "Identifikasi Potensi Nasabah Baru Bank Syariah ditinjau dari Customer Switching Intention," Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. No.2 Juli-Desember 2017, 178

⁴ Ibid., 179

- a. Pertama, diasumsikan bahwa konsumen melihat produk sebagai sekumpulan atribut. Konsumen yang berbeda memiliki persepsi yang berbeda tentang atribut apa yang relevan.
- b. Kedua, tingkat kepentingan atribut berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing. Konsumen memiliki penekanan yang berbeda-beda dalam atribut apa yang paling penting.
- c. Ketiga, konsumen mengembangkan sejumlah kepercayaan tentang letak produk pada setiap atribut.
- d. Keempat, tingkat kepuasan konsumen terhadap produk akan beragam.
- e. Kelima, konsumen akan sampai pada sikap terhadap merek yang berbeda melalui prosedur evaluasi.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi

Preferensi konsumen dikenal juga dengan istilah teori perilaku konsumen. Teori perilaku konsumen menerangkan tentang sikap konsumen dalam membeli dan memilih barang atau jasa yang akan digunakannya. Teori perilaku konsumen ini dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Menurut Kotler dan Amstrong yang dikutip oleh Doni Juni Priansa, faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi atau perilaku konsumen yaitu:⁵

⁵ Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 82-88.

a. Faktor Budaya

Faktor budaya terdiri dari beberapa sub yang berkaitan, antara lain:

1) Faktor Budaya

Merupakan penentu keinginan dan perilaku yang mendasar yang terdiri dari kumpulan nilai, preferensi dan perilaku yang memberikan pengaruh kepada konsumen.

2) Sub Budaya

Banyaknya sub budaya yang membentuk segmen pasar yang penting, dan perusahaan sering merancang produk dan program pemasaran yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka.

3) Kelas Sosial

Kelas sosial berkaitan dengan preferensi produk dan merek yang berbeda dalam banyak hal.

b. Faktor Sosial

Selain faktor budaya, perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor sosial, seperti kelompok acuan, keluarga serta peran dan status sosial.

1) Kelompok Acuan

Kelompok acuan terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku konsumen tersebut. Kelompok yang memiliki

pengaruh langsung terhadap konsumen dinamakan kelompok keanggotaan. Beberapa kelompok keanggotaan merupakan kelompok primer, seperti keluarga, teman, tetangga, dan rekan kerja yang berinteraksi dengan konsumen secara terus – menerus dan informal. Selain itu, terdapat kelompok sekunder seperti kelompok keagamaan, profesi dan asosiasi perdagangan yang cenderung lebih formal dan membutuhkan interaksi yang tidak begitu rutin.

2) Keluarga

Keluarga merupakan organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan para anggota keluarga menjadi acuan primer yang paling berpengaruh. Kehidupan pembeli dapat dibedakan menjadi dua keluarga yaitu keluarga orientasi terdiri dari orang tua dan saudara kandung. Pengaruh yang lebih langsung terhadap perilaku konsumen sehari-hari adalah keluarga prokreasi yaitu pasangan dan sejumlah anak seseorang.

3) Peran dan status

Peran meliputi kegiatan yang diharapkan akan dilakukan oleh pelanggan. Masing-masing peran mengharapkan status. Konsumen memilih produk yang dapat mengkomunikasikan peran dan status mereka di masyarakat .

c. Faktor Pribadi

Perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan keadaan ekonomi, gaya hidup serta kepribadian dan konsep diri.

1) Usia dan tahap siklus hidup

Konsumen mengkonsumsi produk yang berbeda-beda sepanjang hidupnya. Konsumsi dibentuk oleh siklus hidup keluarga. Perusahaan sering memilih kelompok-kelompok berdasarkan siklus hidup sebagai pasar sasaran mereka.

2) Pekerjaan dan lingkungan ekonomi

Pekerjaan konsumen juga mempengaruhi pola konsumsinya. Perusahaan pada umumnya berusaha mengidentifikasi kelompok profesi yang memiliki minat diatas rata-rata atas produk mereka.

Pilihan produk sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi seseorang, misalnya penghasilan yang dapat dibelanjakan, tabungan, utang, kemampuan untuk meminjam dan sikap terhadap belanja atau menabung.

3) Gaya hidup

Gaya hidup adalah pola seseorang di dunia yang terungkap pada aktivitas, minat, dan opininya. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan diri konsumen yang berinteraksi dengan lingkungannya. Perusahaan mencari hubungan antara

produk mereka dan kelompok gaya hidup. Dengan demikian, perusahaan dapat dengan lebih jelas mengarahkan mereknya ke gaya hidup seseorang.

4) Kepribadian dan konsep diri

Kepribadian dapat menjadi variabel yang sangat berguna dalam menganalisis perilaku konsumen, asalkan jenis kepribadian tersebut dapat diklasifikasikan dengan akurat dan asalkan terdapat hubungan yang kuat antar jenis kepribadian dengan pilihan produk atau merek. Gagasannya adalah bahwa merek juga mempunyai kepribadian, bahwa mungkin memilih merek yang kepribadiannya sesuai dengan kepribadian dirinya.

Konsep diri atau sering disebut dengan citra pribadi merupakan bagian dari kepribadian konsumen. Pemasar berusaha mengembangkan citra merek yang sesuai dengan citra pribadi konsumen.

d. Faktor Psikologis

Perilaku konsumen dipengaruhi oleh empat faktor psikologis utama yaitu:

1) Motivasi

Konsumen memiliki banyak kebutuhan. Kebutuhan tersebut akan menjadi motif jika ia didorong hingga mencapai level intensitas yang memadai. Motif adalah kebutuhan yang mendorong konsumen untuk bertindak.

2) Persepsi

Konsumen yang termotivasi siap bertindak, bagaimana tindakan sebenarnya konsumen yang termotivasi akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi tertentu. Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik, namun juga rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu konsumen tersebut.

3) Pembelajaran

Pembelajaran meliputi perubahan perilaku konsumen yang timbul dari pengalaman. Teori pembelajaran mengajarkan para pemasar bahwa mereka dapat membangun permintaan atas sebuah produk dengan mengaitkannya kepada dorongan atau motivasi, dan memberikan penguatan yang positif.

4) Keyakinan dan sikap

Keyakinan merupakan gambaran pemikiran yang dianut konsumen tentang gambaran sesuatu. Perusahaan sangat tertarik pada keyakinan yang ada dalam pikiran konsumen tentang produk yang mereka hasilkan. Keyakinan tersebut membentuk citra merek di benak konsumen, dimana konsumen akan bertindak berdasarkan citra tersebut.

Sikap adalah evaluasi, perasaan emosional, dan kecenderungan tindakan yang menguntungkan atau tidak menguntungkan dari konsumen terhadap suatu obyek atau

gagasan. Jadi perusahaan sebaiknya menyesuaikan produk yang dihasilkan dengan sikap yang telah ada daripada berusaha untuk mengubah sikap konsumen.

B. Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas merupakan pertarungan bagi reputasi perusahaan. Kualitas merupakan penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun inovator pasar. Menurut Zeithaml dan Bitner yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan total pengalaman yang hanya dapat dievaluasi oleh konsumen. Sedangkan menurut Lovelock dan Wirtz yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah menyatakan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.⁶

Menurut pakar kualitas William E. Deming yang dikutip oleh Fandy Tjiptono menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar. Sedangkan definisi yang cakupannya jauh lebih luas adalah yang dinyatakan oleh Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, menurut kedua pakar ini,

⁶ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013), 99.

kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jadi pengertian kualitas tidak terbatas pada produk akhir yang dihasilkan suatu perusahaan.⁷

Menurut Gilbert yang dikutip oleh Doni Juni Priansa kualitas total suatu jasa terdiri dari tiga komponen pokok, yaitu *technical quality*, *functional quality*, dan *corporate image*. *Technical quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* layanan yang diterima konsumen. *Functional quality* adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa. Sedangkan *corporate image* adalah profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.⁸

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Lebih lanjut, menurut Tjiptono yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah menjelaskan bahwa apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, kualitas layanan

⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, cet. ke-3 (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2008), 20.

⁸ Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, 51.

dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan konsumen secara konsisten.⁹

Sehingga kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi keinginan konsumen, yang dimana kualitas layanan ini berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2. Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang diberikan perusahaan harus mengacu pada standar mutu yang tinggi karena mutu yang tinggi mampu memenuhi harapan konsumen. Dimensi kualitas layanan menurut Lupiyoadi yang dikutip oleh Imanuel Aditya bahwa, dimensi kualitas layanan dikelompokkan menjadi lima yaitu:¹⁰

- a. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung ,

⁹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian.*, 100.

¹⁰ Imanuel Adhitya Wulanata Chrismastiant, "Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No.1 April 2017, 138.

gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan

secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.¹¹

Dalam meningkatkan kualitas layanan suatu perusahaan harus mengacu kepada dimensi kualitas layanan, karena dimensi kualitas layanan ini merupakan ukuran untuk dapat mengetahui baik tidaknya kualitas layanan dan apakah telah sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

C. *Financial Technology*

1. *Pengertian Financial Technology*

Menurut definisi yang di jabarkan oleh *National Digital Reseach Center* (NDRC) yang dikutip oleh Ferry Hendro Basuki dan Hartina Husein, teknologi finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa financial. Dimana kata *Fintech* sendiri berasal dari kata “*Financial*” dan “*Technology*” yang mengacu pada inovasi financial dengan sentuhan teknologi modern.¹²

Financial Technology adalah salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dibidang keuangan. Teknologi keuangan atau *Financial Technology* melahirkan berbagai modal baru yang lebih praktis bagi konsumen dalam mengakses produk dan layanan keuangan.¹³

¹¹ *Ibid.*, 139.

¹² Ferry Hendro Basuki dan Hartina Husein, “Analisis SWOT Financial Technology Pada Dunia Perbankan,” *Jurnal Manis* No. 1/Januari 2018, 65.

¹³ *Ibid.*

Financial Technology merupakan implementasi dan pemanfaatan teknologi untuk peningkatan layanan jasa perbankan dan keuangan yang umumnya dilakukan dengan memanfaatkan teknologi *software*, internet, komunikasi dan komputasi terkini. Konsep ini mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial sehingga bisa menghadirkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman, dan modern.¹⁴

Kemunculan *Financial Technology* merupakan fenomena yang tak terhindarkan dan pertumbuhannya tak terbendung. Bank dan *Fintech* sama-sama memiliki misi memberi pengalaman terbaik pada nasabah dan oleh karenanya saling melengkapi.¹⁵

Bank dan *Fintech* sama-sama akan memperoleh keuntungan ketika bekerja sama. Sederhananya, sistem bank tradisional akan dimudahkan apabila mendapatkan akses teknologi terbaru dan memiliki kesempatan untuk berinovasi secara digital melalui *Fintech*. *Fintech* pun mendapatkan keuntungan bila melakukan kerjasama dengan bank karena *Fintech* akan mendapatkan jaringan pelanggan dan distribusi yang bernilai tinggi dari bank. Jadi kolaborasi antara bank dan perusahaan *Fintech* merupakan solusi yang menguntungkan kedua pihak.¹⁶

¹⁴ Fauzan Ahmad, "Peran Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM," *Jurnal BJB University* No. 1/Februari 2019, 2.

¹⁵ *Ibid.*, 6.

¹⁶ *Ibid.*, 8.

Sehingga dari pendapat diatas dapat diartikan bahwa *financial technology* ini merupakan suatu inovasi di bidang jasa *financial* yang dipadukan dengan teknologi sehingga dapat menghadirkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis bagi konsumen dalam mengakses produk dan layanan keuangan.

2. Jenis-Jenis *Financial Technology*

Menurut Rosse yang dikutip oleh Ferry Hendro Basuki dan Hartina Husein, bahwa ada enam jenis *Fintech*, yaitu:

a. *Crowd Funding*

Kegiatan penggalangan dana, beramal, dan kegiatan sosial lainnya sekarang sudah bisa pula melalui startup yang bergerak di bidang crowd funding. Lebih tepatnya, crowd funding adalah startup yang menyediakan platform penggalangan dana untuk disalurkan kembali kepada orang-orang yang membutuhkan, seperti korban bencana alam, korban perang, mendanai pembuatan karya, dan sebagainya.¹⁷

b. *E-Money*

E-Money atau uang elektronik, sebagaimana namanya, adalah uang yang dikemas ke dalam dunia digital, sehingga dapat dikatakan dompet elektronik. Uang ini umumnya bisa digunakan

¹⁷ Ferry Hendro Basuki dan Hartina Husein, Analisis SWOT Financial Technology Pada Dunia Perbankan., 65.

untuk berbelanja, membayar tagihan, dan lain-lain melalui sebuah aplikasi.¹⁸

c. *Insurance*

Jenis startup yang bergerak di bidang insurance ini cukup menarik. Karena biasanya asuransi yang kita ketahui selama ini merupakan asuransi konvensional, di mana kita mensisihkan sejumlah uang perbulan sebagai iuran wajib untuk mendapatkan manfaat dari asuransi tersebut di masa depan, jenis asuransi startup tidak semua berjalan demikian. Ada pula startup asuransi yang menyediakan layanan kepada penggunanya berupa informasi rumah sakit terdekat, dokter terpercaya, referensi rumah sakit, dan sebagainya.¹⁹

d. *P2P Lending*

Peer to peer (P2P) Lending adalah startup yang menyediakan platform pinjaman secara online. Urusan permodalan yang sering dianggap bagian paling vital untuk membuka usaha, melahirkan ide banyak pihak untuk mendirikan startup jenis ini. Dengan demikian, bagi orang-orang yang membutuhkan dana untuk membuka atau mengembangkan usahanya, sekarang ini bisa menggunakan jasa startup yang bergerak di bidang p2p lending.²⁰

e. *Payment Gateway*

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ *Ibid.*, 66.

Payment gateway memungkinkan masyarakat memilih beragam metode pembayaran berbasis digital (*digital payment gateway*) yang dikelola oleh sejumlah start up, dengan demikian akan meningkatkan volume penjualan *e-commerce*.²¹

f. *Remittance*

Remittance adalah jenis startup yang khusus menyediakan layanan pengiriman uang antar negara. Banyak didirikannya startup *remittance* ini dalam rangka membantu masyarakat yang tidak memiliki akun atau akses perbankan. Adanya startup jenis ini sangat membantu para TKI atau siapa saja yang mungkin salah satu anggota keluarganya berada di luar negeri, karena proses pengiriman yang mudah dan biaya lebih murah.²²

Berbagai jenis *financial technology* tersebut merupakan inovasi dengan sentuhan teknologi modern yang menghadirkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman dan modern.

²¹ *Ibid.*

²² *Ibid.*

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Menurut Abdurrahmat Fathoni, penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut yang dilakukan juga untuk menyusun laporan ilmiah.¹ Penelitian *Field Research* dikerjakan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau lapangan penelitian berkenaan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

2. Sifat Penelitian

Menurut sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif. Menurut Cholis Narbuko dan Abu Achmadi, penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi penelitian deskriptif juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasikan. Penelitian deskriptif bertujuan untuk pemecahan masalah secara sistematis dan faktual mengenai

¹ Abdurrahmat Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 96.

fakta-fakta dan sifat-sifat populasi.² Sifat penelitian ini akan mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology*.

B. Sumber Data

Untuk memperoleh hasil yang lengkap, tepat dan benar maka penulis memperoleh data dari dua sumber yaitu:

1. Sumber Data Primer

Menurut Sugiyono, sumber data primer adalah sumber data utama yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³ Dalam penelitian ini terdapat 17 sumber data primer, yang diperoleh dari wawancara kepada satu orang *Operational Service Head*, satu orang *Customers Service*, dan 15 nasabah di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah *sampling insidental*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sumber data berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁴

² Cholis Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), 44.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 402.

⁴ *Ibid.*, 122

Sehingga peneliti mendapatkan 17 sumber data yang berasal dari 2 karyawan dan 15 nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

2. Sumber Data Sekunder

Menurut Sugiyono, sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁵

Berdasarkan pengertian di atas dapat dipahami bahwa sumber data sekunder adalah sumber data kedua yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber lain yang tidak berkaitan secara langsung, seperti data yang diperoleh dari perpustakaan antara lain buku-buku yang memiliki hubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology*. Peneliti menggunakan sumber buku utama dari Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin yang berjudul *Islamic Banking*, buku Adiwarman A. Karim yang berjudul *Ekonomi Mikro Islam*, buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah yang berjudul *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, buku Fandy Tjiptono yang berjudul *Strategi Bisnis*, buku Doni Juni Priansa yang berjudul *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, dan buku Nur Rianto Al Arif yang berjudul *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*.

⁵ *Ibid.*, 225.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.⁶

Wawancara diperlukan dalam penelitian kualitatif, karena banyak hal yang tidak mungkin dapat diobservasi langsung, seperti perasaan, pikiran, motif serta pengalaman masa lalu informan. Pada teknik pengumpulan data dengan wawancara peneliti dapat menggunakan bentuk wawancara terstruktur yaitu wawancara yang pertanyaannya telah disusun terlebih dahulu, selain itu peneliti juga dapat menggunakan bentuk wawancara semi terstruktur dimana hanya pokok-pokok masalah yang dipersiapkan sementara pertanyaannya diungkapkan saat terjadi wawancara, peneliti juga dapat menggunakan wawancara tidak terstruktur dimana pertanyaan ditentukan saat terjadinya wawancara.⁷

Pada teknik pengumpulan data dengan wawancara peneliti menggunakan bentuk wawancara semi terstruktur yaitu hanya pokok-pokok masalah yang dipersiapkan sementara pertanyaannya diungkapkan saat terjadi wawancara, yang ditujukan kepada *Operational*

⁶ Cholis Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian.*, 83.

⁷ Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), 214.

Service Head, Customers Service dan Nasabah untuk menggali informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.⁸ Dokumentasi dalam penelitian ini yang akan digunakan adalah data-data yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

D. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan yang dikutip oleh Sugiyono, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih

⁸ Muhammad, *Metodologi Penelitian Islam*, cet. ke-2 (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 152.

mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁹

Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung akan diolah dengan metode analisis yang bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan dimulai dengan melakukan observasi spesifik menuju terbentuknya pola umum.¹⁰ Maka dapat digambarkan bahwa penelitian dengan menggunakan metode ini untuk memfokuskan pada data yang terkumpul yang kemudian dianalisis, dan selanjutnya terfokus pada terbentuknya sebuah kesimpulan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu setelah semua data seperti wawancara dan dokumentasi didapat maka akan dianalisis untuk mendapatkan fakta konkrit mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology*.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 427.

¹⁰ Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*, 188.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung

1. Sejarah Pendirian Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung¹

Sejak awal didirikan pada tahun 1946 Bank BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968.

Juni 2014 Jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 kantor cabang, 161 kantor cabang pembantu, 17 Kantor Kas, 22 mobil layanan gerak dan 20 payment point. Selanjutnya, pada tanggal 26 November 2011 BNI Syariah membuka kantor cabang pembantu yang berlokasi di Bandar Jaya Lampung Tengah. Kemudian pada tanggal 23 mei 2017 BNI Syariah KCP Bandar Jaya direlokasikan ke Bandar Lampung yaitu menjadi BNI Syariah KCP Rajabasa dengan lokasi yang berada di Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No. 154, Gedong Meneng Rajabasa Kota Bandar Lampung.

¹ Dokumentasi Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung

2. Layanan Jasa Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung

Adapun layanan jasa yang ada di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

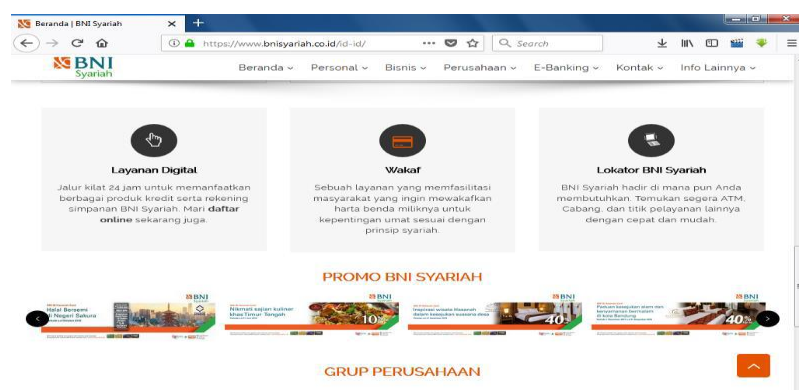
a. APRO (Aplikasi Pembukaan Rekening Online)

APRO (Aplikasi Pembukaan Rekening Online) merupakan aplikasi yang tersedia di official website BNI Syariah (www.bnisyariah.co.id) untuk membuka rekening secara online. Dengan aplikasi ini diharapkan nasabah mendapat kemudahan dalam membuka rekening tidak perlu repot untuk mengantri lama di bank.²

Berikut cara membuka rekening secara online di website BNI syariah:

- 1) Calon nasabah mendaftarkan diri dengan cara mengisi formulir pendaftaran melalui website BNI syariah (www.bnisyariah.co.id) lalu klik layanan digit

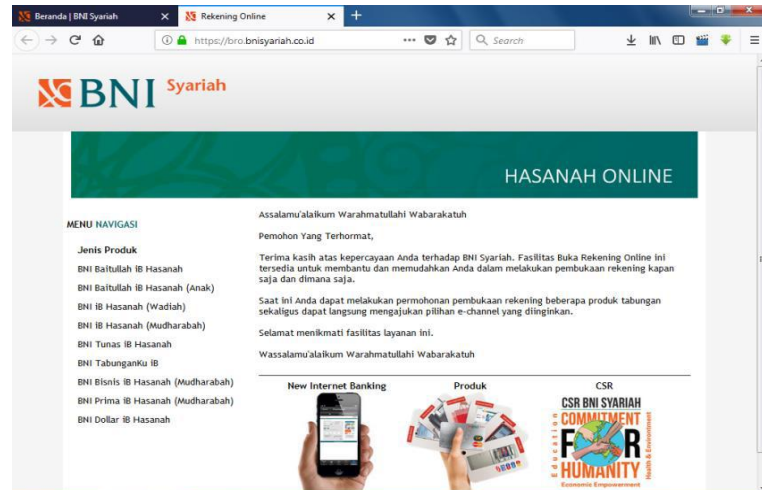
Gambar 4.1
Langkah-langkah Pembukaan Rekening Secara Online



² <https://www.bnisyariah.co.id>, Diakses Pada Tanggal 06 Maret 2020. Pukul 11.09 WIB

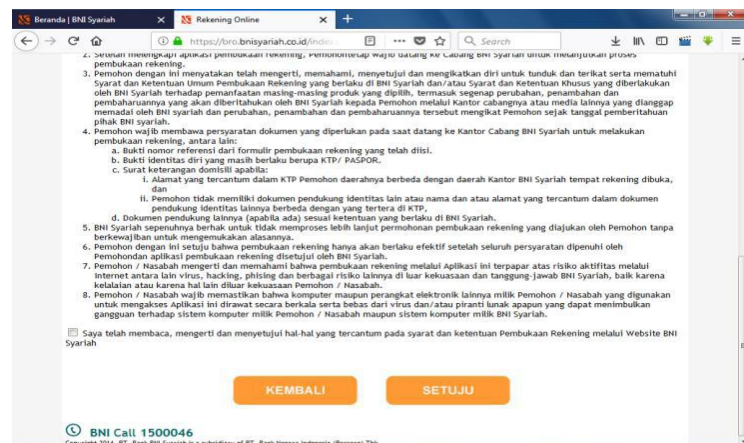
2) Pilih tabungan yang diinginkan

Gambar 4.2 Langkah-langkah Pembukaan Rekening Secara Online



3) Klik setuju jika bersedia memenuhi persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Gambar 4.3 Langkah-langkah Pembukaan Rekening Secara Online



- 4) Mengisi Formulir Pembukaan Rekening lalu klik setuju.

Gambar 4.4
Langkah-langkah Pembukaan Rekening Secara Online

FORMULIR PEMBUKAAN REKENING

Kolom yang ditandai dengan tanda bintang (*) wajib diisi.

Nama Nasabah :

Alias (apabila ada) :

Nomor Rekening di BNI Syariah :

Kantor Cabang BNI Syariah :

Kantor Cabang Pembantu :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Kewarganegaraan : ☐ WNI ☐ WNA

Tempat Lahir :

Tanggal Lahir : / /

Status Pernikahan :

FASILITAS YANG DIINGINKAN

Hasanah Debit (Kartu ATM/Debit) : ☐ Reguler (dengan Nama) ☐ Instan (Tanpa Nama)

E-Banking : ☐ Internet Banking ☐ SMS Secure ☐ Mobile Secure ☐ e-Secure

SMS Notifikasi : ☐ SMS Secure ☐ Mobile Secure ☐ e-Secure

Mobile Banking : ☐ No. Hp :

Phone Banking : ☐ No. Telp 1 :

Transaksi Debet : ☐ > Rp. 500 ribu ☐ > Rp. 1 juta ☐ > Rp. 5 juta ☐ > Rp. 10 juta

Transaksi Kredit : ☐ > Rp. 500 ribu ☐ > Rp. 1 juta ☐ > Rp. 5 juta ☐ > Rp. 10 juta

Autodebet : ☐ Syarat dan Ketentuan berlaku

Sweep Account Online : ☐

Nomor Rekening Tujuan :

Atas Nama :

Besarnya Autodebet Setoran per Bulan :

Jangka Waktu :

Tanggal Pendebetan :

Nomor Rekening Debet :

Nomor Rekening Kredit :

BNI Call 1500046

Copyright 2014. PT. Bank BNI Syariah is a subsidiary of PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

- 5) Setelah semuanya selesai, calon nasabah mendapatkan kode melalui e-mail.
- 6) Bawa kode tersebut ke kantor Bank BNI Syariah terdekat untuk diverifikasi.
- 7) Setelah verifikasi yang dilakukan oleh *Customer Service* selesai, nasabah mendapatkan buku tabungan dan kartu ATM serta melakukan setoran awal ke *Teller* bank.
- 8) Pembukaan rekening tabungan selesai.

b. Aplikasi Wakaf Hasanah

Aplikasi Wakaf Hasanah adalah sebuah layanan digital yang memfasilitasi masyarakat yang ingin mewakafkan harta benda miliknya secara produktif untuk kepentingan umat sesuai dengan prinsip syariah. Bank BNI Syariah dalam hal ini bekerjasama dengan badan pengelola wakaf yang sudah terpercaya, seperti Global Wakaf, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, dan Badan Wakaf Indonesia.³

Wakaf hasanah juga bisa diakses melalui website <https://wakafhasanah.bnisyariah.co.id> atau download aplikasi wakaf hasanah di playstore, wakif bisa memilih sendiri kemana dana wakaf akan di salurkan dan untuk apa dana wakaf digunakan.

c. Aplikasi YAP! (Your All Payment)

Aplikasi YAP! (Your All Payment) merupakan aplikasi pembayaran untuk transaksi non-tunai (cashless) dengan menggunakan smartphone berbasis android tanpa harus menunjukkan kartu debit atau kredit (cardless). Selain itu, Aplikasi YAP! juga bisa untuk menyalurkan Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf dengan cara scan QR Code tanpa harus transfer melalui mesin ATM.⁴

³ <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/infolainnya/wakafhasanah>, Diakses Pada Tanggal 06 Maret 2020. Pukul 11.09 WIB

⁴ <https://www.bnisyariah.co.id>, Diakses Pada Tanggal 06 Maret 2020. Pukul 11.09 WIB

d. E-Banking (Electronic Banking)

1) Internet Banking

Internet Banking merupakan layanan perbankan 24 jam. Dengan menggunakan komputer atau smartphone dan terkoneksi dengan jaringan internet. Layanan ini bisa diakses melalui website resmi milik Bank BNI Syariah (www.bnisyariah.co.id) yang dilengkapi sistem keamanan.⁵

2) Mobile Banking

Mobile Banking merupakan layanan perbankan 24 jam yang bisa diakses melalui smartphone berbasis android yang terkoneksi jaringan internet. Keunggulan terbaru dari Mobile Banking BNI Syariah yaitu bisa melakukan pemblokiran kartu debit tanpa harus datang atau menghubungi kantor Bank BNI syariah.⁶

3) SMS Banking

SMS Banking merupakan layanan perbankan dengan menggunakan handphone semudah melakukan SMS. Transaksi yang bisa dilakukan oleh nasabah yaitu cek saldo, transfer, pembayaran.⁷

⁵ <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/internetbanking>, Diakses Pada Tanggal 06 Maret 2020. Pukul 11.25 WIB

⁶ <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/mobilebanking>, Diakses Pada Tanggal 06 Maret 2020. Pukul 11.30 WIB

⁷ <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/smsbanking>, Diakses Pada Tanggal 06 Maret 2020. Pukul 11.30 WIB

4) ATM (Automatic Teller Machine)

ATM (Automatic Teller Machine) merupakan alat atau mesin elektronik yang bisa digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai ataupun non-tunai tanpa harus datang ke kantor Bank BNI Syariah. ATM Bank BNI Syariah terletak di tempat strategis seperti hotel, bandara, stasiun, terminal, pusat perbelanjaan, dan lain-lain. Keunggulan yang menarik dari ATM Bank BNI Syariah yaitu nasabah BNI Syariah yang mempunyai kartu ATM BNI Syariah dapat melakukan transaksi di ATM Bank BNI Konvensional tanpa dikenakan biaya administrasi.⁸

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui *Financial Technology*

Untuk mengetahui tentang peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung apakah telah sesuai dengan acuan dimensi kualitas pelayanan, maka peneliti melakukan wawancara dengan karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan wawancara kepada Ibu Maya Dwi Lestari selaku *Operational & Service Head*, ia mengatakan bahwasanya sarana dan prasarana terkait peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung belum

⁸ <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/atm>, Diakses Pada Tanggal 06 Maret 2020. Pukul 11.36 WIB

memenuhi apa yang diharapkan, BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung kurang memanfaatkan peralatan elektronik yang ada untuk menyediakan marketing kit berupa iklan dimedia elektronik maupun dimedia promosi lainnya.⁹ Hal serupa juga diutarakan oleh Ibu Nanda Pratiwi selaku *Customers Service*, ia mengatakan bahwasanya peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* ini belum bisa mencapai target yang diinginkan, dikarenakan kesalahan dari kami masih kurang memanfaatkan peralatan teknologi, misalnya seperti TV yang disediakan diruang tunggu nasabah seharusnya dapat dimanfaatkan untuk menayangkan iklan terkait informasi jasa *financial technology* sehingga setiap nasabah yang datang dapat melihatnya.¹⁰

Selain itu menurut Ibu Maya Dwi Lestari dan Ibu Nanda Pratiwi, dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah, karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung selalu berusaha untuk menyampaikan informasi secara benar dan terpercaya kepada para nasabahnya, karena dengan begitu maka kami mampu mengambil hati nasabah sehingga nasabah tertarik dengan produk dan jasa BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.¹¹

Menurut Ibu Maya Dwi Lestari sampai sejauh ini para karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung selalu memberikan pelayanan

⁹ Wawancara dengan Maya Dwi Lestari, selaku *Operational Service Head* BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

¹⁰ Wawancara dengan Nanda Pratiwi, selaku *Customers Service* BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

¹¹ Wawancara dengan Maya Dwi Lestari dan Nanda Pratiwi, selaku *Operational Service Head* BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

yang diinginkan nasabah secara cepat dan tepat, namun selalu ada saja keluhan-keluhan nasabah yang mengatakan bahwa pelayanan jasa melalui *financial technology* dirasa sangat lama.¹²

Seperti yang diungkapkan oleh nasabah AF, ia mengatakan bahwa jasa *financial technology* seperti membuka rekening melalui aplikasi pembukaan rekening online di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung pelayanannya menjadi berbelit-belit, setelah mengisi formulir secara online kita harus datang lagi ke bank dan mengisi formulir lagi, lalu identitas tersebut diinput oleh *customers service* secara manual dan masih harus menunggu lagi, sehingga pelayanannya menjadi terkesan lama dan berbelit-belit.¹³

Berdasarkan wawancara kepada Ibu Nanda Pratiwi selaku *Customers Service*, ia mengatakan bahwa sebagai karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah ia memiliki cara tersendiri untuk menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, karena ketika nasabah merasa puas maka akan menimbulkan kepercayaan tersendiri kepada nasabah tersebut. Selain itu menurut Ibu Nanda Pratiwi memahami kebutuhan dan keinginan nasabah juga merupakan hal yang penting, karyawan harus berusaha memahami kebutuhan nasabah dengan cepat terhadap apa yang diinginkan oleh

¹² Wawancara dengan Maya Dwi Lestari, selaku *Operational Service Head* BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

¹³ Wawancara dengan Anis Fitriana, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

nasabah dengan cara mendengarkan setiap pembicaraan dan setiap keluhan yang dikeluhkan oleh nasabah.¹⁴

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara diatas terkait peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, peneliti menemukan bahwa praktik dilapangan ada pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan dan ada pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dengan kata lain terdapat ketidaksesuaian antara teori yang ada dengan praktiknya dilapangan sehingga memunculkan tanggapan negatif dari nasabah.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan tidak terlepas dari adanya preferensi nasabah, karena preferensi ini merupakan perilaku nasabah dalam memilih suatu produk barang atau jasa.¹⁵

BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung adalah salah satu bank yang ada di Kota Bandar Lampung yang memiliki berbagai macam pilihan produk atau jasa yang berbasis *Financial Technology* yang dapat ditawarkan kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan. Namun, ada faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi (ketertarikan) nasabah dalam menggunakan jasa berbasis *Financial Technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *Financial Technology* ini

¹⁴ Wawancara dengan Nanda Pratiwi, selaku *Customers Service* BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

¹⁵ Aqidah Asri Suwarsi, “*Identifikasi Potensi Nasabah Baru Bank Syariah ditinjau dari Customer Switching Intention*,” Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. No.2 Juli-Desember 2017, 178

diantaranya ada faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis. Dalam faktor kebudayaan meliputi faktor budaya, sub budaya dan kelas sosial, dalam faktor sosial meliputi kelompok acuan, keluarga, peran dan status, dalam faktor pribadi meliputi usia, pekerjaan, gaya hidup dan kepribadian, sedangkan dalam faktor psikologis meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap.¹⁶

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, maka peneliti melakukan wawancara dengan nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, dari wawancara tersebut peneliti mendapatkan berbagai macam alasan yang berbeda-beda yang dipaparkan oleh setiap nasabah, hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menurut nasabah (H)

Wawancara dengan Bapak H, ia mengatakan bahwa tidak mengetahui apa itu *financial technology*, bahkan ia baru mendengar kalimat tersebut saat peneliti melakukan wawancara. Menurut Bapak H produk yang ia tahu di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung ini hanya sebatas pada produk tabungan saja, karena di bank ini ia hanya datang untuk menabung atau mengambil uang saja, jadi ia tidak mengetahui kalau di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung ini ada jasa yang berbasis *financial technology*. Respon nasabah H ini

¹⁶ Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 82-88.

dengan adanya *financial technology* menurutnya tentu saja memberikan kemudahan karena semuanya sudah berbasis teknologi. Tetapi tetap saja nasabah H ini tidak tertarik dengan jasa berbasis teknologi tersebut. Faktor yang membuat nasabah H ini tidak tertarik dengan jasa berbasis *financial technology* ini karena usianya yang sudah tidak muda lagi jadi untuk pengetahuannya pun ia memang tidak mengetahui apa-apa tentang *financial technology*.¹⁷

2. Menurut Nasabah (A)

Wawancara dengan Mbak A, ia mengatakan bahwa ia kurang memahami tentang apa yang dimaksud dengan *financial technology*, ia sama sekali tidak pernah mempelajari tentang hal tersebut. Menurut ia ia tidak mengetahui sama sekali tentang jasa yang ada di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung yang berbasis *financial technology* tersebut. Namun menurutnya dengan adanya jasa *financial technology* yang ada di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung tersebut maka pelayanan akan menjadi lebih mudah. Dan ia pun menjadi merasa tertarik terhadap jasa berbasis *financial technology* yang ada di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung meskipun sebelumnya tidak mengetahui apa-apa tentang *financial technology*. Faktor yang membuat ia tertarik adalah motivasi atau keinginan dari dirinya sendiri yang

¹⁷ Wawancara dengan Herman, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

mengatakan bahwa dengan menggunakan *financial technology* pelayanan akan menjadi lebih cepat dan tidak ribet.¹⁸

3. Menurut Nasabah (NI)

Wawancara dengan Mbak NI dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang menanyakan tentang ketertarikan dengan jasa *financial technology*, ia mengatakan bahwa sudah lumayan memahami tentang apa itu *financial technology*. Bahkan menurutnya ia juga telah mengetahui produk *financial technology* yang ada di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung melalui Web BNI Syariah. Menurutnya dengan adanya jasa *financial technology* pelayanan pastinya akan lebih mudah dan praktis karena bisa dilakukan dengan aplikasi online yang simpel dan tidak perlu kemana-mana. Sehingga hal tersebut membuat nasabah NI menjadi tertarik. Dan faktor yang membuat ia tertarik karena keinginan dirinya sendiri, menurutnya karena jasa *financial technology* memudahkan ia untuk melakukan pembukaan rekening secara online tanpa harus datang ke bank.¹⁹

4. Menurut Nasabah (DV)

Wawancara dengan Ibu DV, ia mengatakan bahwa ia memahami tentang *financial technology* walaupun hanya sedikit yang ia pahami. Menurut nasabah DV ia juga mengetahui tentang produk BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung yang berbasis *financial technology*.

¹⁸ Wawancara dengan Andalia, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

¹⁹ Wawancara dengan Nurul Ismiati, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

Menurutnya jasa berbasis *financial technology* tersebut sangat memberikan kemudahan dan praktis. Sehingga ia pun yang awalnya tidak tertarik dengan jasa *financial technology*, namun karena terus dipengaruhi oleh saudaranya sehingga nasabah DV menjadi tertarik dengan jasa *financial technology* yang ada di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung yang kebetulan saudaranya tersebut merupakan salah satu karyawan di BNI Syariah. Sebenarnya ia pun mengetahui jasa berbasis *financial technology* yang ada di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung ini karena disosialisasikan oleh saudaranya sendiri yang mengatakan bahwa di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung telah ada jasa pembukaan rekening secara online. Sehingga faktor yang membuat ia tertarik adalah karena pengaruh dari sosialisasi saudaranya tersebut yang mengatakan bahwa dengan adanya jasa *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung maka akan menjadi lebih mudah dan praktis.²⁰

5. Menurut Nasabah (IZ)

Wawancara dengan Bapak IZ, ia mengatakan bahwa ia kurang paham tentang apa itu *financial technology*. Menurut ia sama sekali tidak mengetahui tentang jasa-jasa berbasis *financial technology* itu, dikarenakan menurutnya pihak bank tidak menjelaskan secara detail tentang jasa berbasis *financial technology* itu, jasa berbasis *financial*

²⁰ Wawancara dengan Dessy Veronica, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

technology hanya tertera didalam Web BNI Syariah, tidak ada promosi-promosi seperti lewat brosur ataupun spanduk seperti itu. Menurut nasabah IZ jasa *financial technology* tidak memberi kemudahan dan malah membingungkan karena memang tidak paham sama sekali dengan hal tersebut. Dan nasabah IZ pun kurang tertarik dengan jasa berbasis *financial technology*. Faktor yang membuat ia tidak tertarik karena persepsi nasabah IZ yang mengatakan bahwa jasa dengan *financial technology* itu terlalu rumit dan untuk prosesnya pun memakan waktu yang lama.²¹

6. Menurut Nasabah (AW)

Wawancara dengan Ibu AW, ia mengatakan bahwa sebelum ia menjadi nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung ia telah sedikit memahami tentang *financial technology* saat dibangku kuliahnya dulu. Dan setelah ia menjadi nasabah di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung pun ia juga mengetahui jasa-jasa yang berbasis *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, ia mengetahui melalui Web BNI Syariah karena di beranda Web tersebut terpapar pelayanan baru yaitu aplikasi pembukaan rekening online dan juga wakaf online. Menurut nasabah AW dengan jasa tersebut pelayanan menjadi lebih mudah. Walaupun ia belum pernah menggunakan jasa tersebut tetapi ia mengatakan tertarik terhadap jasa tersebut. Faktor yang membuat ia tertarik adalah

²¹ Wawancara dengan Indra Zunaini, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

keyakinan dirinya yang mengatakan tertarik karena dengan adanya jasa berbasis *financial technology* maka membuat nasabah lebih mudah dan praktis dalam membuka rekening, dan lain-lain.²²

7. Menurut Nasabah (MA)

Wawancara dengan Mbak MA, ia mengatakan bahwa ia mengetahui tentang apa yang dimaksud dengan *financial technology* karena kebetulan ia merupakan salah satu mahasiswi Universitas di Bandar Lampung. Tetapi ia tidak mengetahui bahwa di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung itu memiliki jasa yang berbasis *financial technology*, selama ini yang ia ketahui di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung hanya seputar produk tabungannya saja. Padahal menurutnya dengan adanya jasa tersebut pelayanan tentu akan menjadi lebih mudah dan praktis. Menurut nasabah MA ia sangat tertarik terhadap jasa berbasis *financial technology* yang ada di bank tersebut. Faktor yang membuat ia tertarik adalah keinginan atau motivasi dari dirinya sendiri yang mengatakan bahwa dengan adanya jasa berbasis *financial technology* ini memberikan akses terhadap perbankan menjadi mudah sehingga pelayanan menjadi lebih praktis.²³

8. Menurut Nasabah (AF)

Wawancara dengan Mbak AF, ia mengatakan bahwa ia sedikit memahami tentang *financial technology* meskipun tidak banyak yang

²² Wawancara dengan Anita Wahyuni, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

²³ Wawancara dengan Ma'rufatul Aini, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

ia pahami. Menurut nasabah AF ia juga mengetahui akan produk BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung yang berbasis *financial technology* tersebut. Namun menurutnya jasa *financial technology* seperti aplikasi pembukaan rekening yang ada di bank tersebut tidak memberikan kemudahan dalam mengaksesnya dan malah terkesan ribet. Nasabah AF pun mengatakan ia sama sekali tidak tertarik dengan jasa tersebut. Faktor yang membuat ia sama sekali tidak tertarik adalah karena temannya pernah ada yang membuka rekening melalui aplikasi pembukaan rekening online tersebut dan ternyata pelayanannya menjadi berbelit-belit, setelah mengisi formulir secara online kita harus datang lagi ke bank dan mengisi formulir lagi, lalu identitas tersebut diinput oleh *customers service* dan masih harus menunggu lagi, sehingga pelayanannya menjadi terkesan berbelit-belit.²⁴

9. Menurut Nasabah (S)

Wawancara dengan Bapak S, ia mengatakan bahwa sama sekali tidak memahami apa itu *financial technology*, selama ia menjadi nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung kedatangannya ke bank hanya sebatas menabung saja, tidak pernah mencari informasi lain terkait tentang jasa di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung apalagi tentang *financial technology* itu sendiri. Menurutnya karena ia belum tahu *financial technology* itu seperti apa jadi nasabah S belum bisa mengatakan apakah *financial technology* itu memberi

²⁴ Wawancara dengan Anis Fitriana, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

kemudahan atau tidak dalam mengaksesnya. Menurutny juga ia merasa tidak tertarik dengan jasa tersebut. Faktor yang membuat ia tidak tertarik adalah ia mengatakan bahwa karena memang tidak tahu apa-apa tentang hal tersebut, apalagi pekerjaannya hanya sebagai *office boy* di universitas, ia beranggapan bahwa dengan pekerjaannya yang hanya sebatas *office boy* tidak penting bahwa jika ia harus mengetahui tentang *financial technology*.²⁵

10. Menurut Nasabah (W)

Wawancara dengan Ibu W, ia mengatakan bahwa ia kurang paham apa yang dimaksud dengan *financial technology* itu sendiri. Menurut nasabah W ia juga tidak mengetahui apa-apa kalau di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung memiliki jasa semacam itu, hanya saja ia mengatakan bahwa jika memang di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung mempunyai jasa berbasis teknologi maka hal tersebut tentunya akan memberi kemudahan dalam pelayanannya. Namun untuk saat ini ia merasa tidak tertarik dengan jasa tersebut. Faktor yang membuat ia tidak tertarik adalah karena menurutnya usianya sudah tua sehingga sulit untuk memahami akan penjelasan tentang teknologi tersebut apalagi menurut beliau, beliau ini adalah orang awam yang tidak mengerti teknologi.²⁶

²⁵ Wawancara dengan Sugianto, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

²⁶ Wawancara dengan Winarsih, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 09 Maret 2020

11. Menurut Nasabah (RD)

Wawancara dengan nasabah RD, ia mengatakan bahwa ia sedikit mengetahui tentang *financial technology*. Namun ia belum mengetahui bahwa di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung ini ada suatu jasa yang berbasis teknologi apalagi bisa membuka rekening melalui online ia belum pernah tahu sebelumnya. Menurut nasabah RD sebenarnya sangat baik apabila di bank terdapat jasa seperti itu karna tentunya dapat mempermudah pelayanan. Dan ia pun mengatakan bahwa sangat tertarik dengan pelayanan tersebut. Faktor yang membuat ia tertarik adalah karena keinginan atau motivasi dari dirinya sendiri yang berfikir bahwa dengan adanya jasa tersebut tentunya akan sangat mempermudah dalam mengaksesnya.²⁷

12. Menurut Nasabah (SM)

Wawancara dengan Ibu SM, ia mengatakan bahwa pernah mendengar tentang kalimat *financial technology* hanya saja ia tidak begitu memahami *financial technology* itu apa. Ia juga tidak mengetahui apa-apa kalau di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung ada jasa seperti itu, karena memang tidak ada informasi secara langsung dari *customers service* atau promosi berupa brosur, sehingga karna ia tidak mengetahui tentang *financial technology* ia juga tidak mengetahui apakah *financial technology* itu dapat memberikan kemudahan atau tidak. Menurut nasabah SM ia merasa

²⁷ Wawancara dengan Rico Danindra, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 11 Maret 2020

kurang tertarik dengan jasa tersebut. Faktor yang membuat ia tidak tertarik adalah karena persepsinya yang mengatakan bahwa ia tidak memiliki pengetahuan apa-apa tentang *financial technology*, ditambah lagi ia sangat awam tentang teknologi.²⁸

13. Menurut Nasabah (ER)

Wawancara dengan nasabah ER, ia mengatakan sebenarnya ia tidak seberapa paham tentang apa itu *financial technology*. Namun ia telah mengetahui bahwa di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung ada jasa berbasis *financial technology*. Menurutnyanya apabila jasa tersebut terlaksana dengan baik maka jasa tersebut memang benar sangat memberi kemudahan. Namun untuk sekarang ia merasa belum tertarik menggunakannya. Faktor yang membuat ia belum tertarik adalah karena menurut keyakinannya bahwa melakukan pelayanan langsung datang ke kantor itu lebih aman dan kerahasiaan data pun akan terjamin daripada melakukan pelayanan dengan menggunakan handphone.²⁹

14. Menurut Nasabah (DSC)

Wawancara dengan Nasabah DSC, ia mengatakan bahwa sudah beberapa kali mendengar kata *financial technology* tetapi ia tidak begitu memahami apa yang dimaksud dengan *financial technology* tersebut. Menurut nasabah DSC ia juga tidak pernah mengetahui bahwa di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung ada jasa

²⁸ Wawancara dengan Siti Maryam, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 11 Maret 2020

²⁹ Wawancara dengan Eva Rustiati, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 11 Maret 2020

semacam itu. Menurutnya jasa *financial technology* ini akan memberikan kemudahan pada nasabahnya yang memang mengerti akan teknologi, tetapi tidak semua nasabah merasakan kemudahan apalagi bagi orang-orang yang sudah tua dan tidak mengerti teknologi. Menurutnya untuk saat ini ia belum merasa tertarik akan jasa tersebut. Faktor yang membuat nasabah DSC belum tertarik karena persepsinya yang mengatakan bahwa ia termasuk orang yang gaptek tidak begitu paham akan teknologi di bank.³⁰

15. Menurut Nasabah (J)

Wawancara dengan Ibu J, ia mengatakan bahwa ia sama sekali tidak memahami tentang *financial technology*. Ia juga tidak mengatakan bahwa tidak mengetahui jika di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung memiliki jasa yang berbasis *financial technology*. Sehingga menurutnya ia tidak bisa mengetahui apakah jasa tersebut dapat memberikan kemudahan kepada nasabahnya atau tidak. Menurutnya ia pun tidak tertarik terhadap jasa tersebut . Faktor yang membuat Ibu J belum tertarik karena ia mengatakan bahwa tidak mengerti apa-apa ditambah lagi dengan usianya yang tidak mudah lagi untuk belajar teknologi.³¹

³⁰ Wawancara dengan Dewi Syah Citra, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 11 Maret 2020

³¹ Wawancara dengan Juwarni, selaku Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, Pada tanggal 11 Maret 2020

C. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui *Financial Technology*

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung yang menjadi narasumber dalam penelitian ini, secara umum setiap narasumber memiliki tanggapan yang berbeda-beda mengenai peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* yang diberikan BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung. Hal ini dilakukan, agar peneliti dapat mengungkapkan dan mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

Namun, terlebih dahulu peneliti akan memaparkan hasil wawancara mengenai kualitas pelayanan melalui *financial technology* yang diberikan oleh BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung ini apakah telah sesuai dengan yang diharapkan nasabah atau belum, sehingga setelah mengetahui tentang kualitas pelayanan yang diberikan BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung tersebut maka peneliti bisa mengungkapkan dan mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil wawancara tentang kualitas pelayanan melalui *financial technology* yang diberikan oleh BNI Syariah KCP Rajabasa

Bandar Lampung, peneliti menganalisis dengan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti fisik merupakan kemampuan dalam memenuhi sarana dan prasarana perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya yang meliputi fasilitas seperti gedung, pemanfaatan perlengkapan dan peralatan elektronik. Dalam dimensi bukti fisik dilihat dari memanfaatkan peralatan elektronik untuk kegiatan pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut diutarakan oleh karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung yaitu ibu MDL dan ibu NP yang mengatakan bahwa hanya sedikit nasabah yang tertarik menggunakan pelayanan jasa *financial technology* karena memang kesalahan dari kami yang kurang melakukan promosi dengan memanfaatkan peralatan elektronik yang ada seperti membuat marketing kit yang berisi informasi mengenai jasa *financial technology* lalu ditayangkan diruang tunggu nasabah, agar setiap nasabah yang datang bisa langsung melihat promosi tersebut baik itu orang yang paham teknologi maupun orang awam yang tidak paham teknologi.

Berdasarkan pemaparan dalam dimensi bukti fisik yang telah diutarakan diatas, maka dapat dikatakan bahwasanya kualitas pelayanan yang mengacu pada dimensi bukti fisik belum sesuai dengan apa yang diharapkan.

2. Keandalan (*reliability*)

Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya. Dimensi kualitas pelayanan pada kehandalan ini menurut ibu MDL dan ibu NP, mereka selalu berusaha melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang ada, dengan selalu menyampaikan informasi yang benar dan terpercaya kepada para nasabahnya, karena menurut mereka dengan begitu akan mampu mengambil hati nasabah sehingga tertarik dengan pelayanan jasa BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuann untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi daya tanggap ini menurut ibu MDL dan ibu NP, bahwa karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung selalu berusaha memberikan pelayanan yang diinginkan nasabah secara cepat dan tepat, namun selalu ada saja nasabah yang mengeluh bahwa BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung belum cepat dalam pelayanan jasa *financial technology* ini.

Seperti yang diutarakan oleh nasabah AF yang mengatakan bahwa layanan *financial technology* seperti membuka rekening melalui aplikasi pembukaan rekening online di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung pelayanannya menjadi berbelit-belit, setelah mengisi formulir secara online kita harus datang lagi ke bank dan mengisi

formulir lagi, lalu identitas tersebut diinput oleh *customers service* secara manual dan masih harus menunggu lagi, sehingga pelayanannya menjadi terkesan lama dan berbelit-belit.

Berdasarkan pemaparan pada dimensi daya tanggap yang telah diutarakan diatas, maka dapat dikatakan bahwasanya kualitas pelayanan yang mengacu pada dimensi daya tanggap belum sesuai dengan apa yang diharapkan.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dimensi jaminan menurut ibu NP, bahwa untuk menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah itu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, karena ketika nasabah merasa puas maka akan menimbulkan kepercayaan tersendiri kepada nasabah, meskipun sampai saat ini masih sangat sedikit nasabah yang merasa tertarik dengan jasa *financial technology*.

5. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Menurut ibu NP pada dimensi empati ini khususnya dirinya yang selalu berhadapan langsung dengan nasabah, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada ia harus selalu memahami apa kebutuhan dan keinginan dari nasabah,

selain itu ia juga selalu berhadapan langsung dengan keluhan-keluhan nasabah sehingga untuk menciptakan rasa empati itu dengan cara mendengarkan setiap keluhan yang dikeluhkan oleh nasabah meskipun setiap hari ada saja keluhan-keluhan dari nasabah.

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, pada dimensi bukti fisik dan dimensi daya tanggap terdapat ketidaksesuaian dengan apa yang diharapkan sehingga menimbulkan kesenjangan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di lapangan dengan teori yang ada, yang sebagaimana harusnya menerapkan pelayanan berdasarkan teori yang ada, agar dapat membuat nasabah lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam kualitas pelayanan tidak terlepas dari adanya preferensi nasabah, karena preferensi ini merupakan perilaku nasabah dalam memilih suatu produk atau jasa atau perilaku nasabah untuk tertarik atau tidak tertarik pada suatu produk atau jasa.

Maka untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung peneliti melakukan wawancara terhadap 15 nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, data dan analisisnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Data Tanggapan Nasabah dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Preferensi Nasabah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan
Melalui *Financial Technology*

NO .	Nama Nasabah	Usia	Pekerjaan	Tanggapan Nasabah	Faktor yang Mempengaruhi
1	Nasabah DV	24 Th	SPG	Tertarik	Faktor Budaya
2	Nasabah AF	22 Th	Karyawan Toko	Tidak Tertarik	Faktor Sosial
3	Nasabah H	36 Th	Wiraswasta	Tidak Tertarik	Faktor Pribadi
4	Nasabah S	33 Th	Office Boy	Tidak Tertarik	Faktor Pribadi
5	Nasabah W	38 Th	IRT	Tidak Tertarik	Faktor Pribadi
6	Nasabah J	36 Th	IRT	Tidak Tertarik	Faktor Pribadi
7	Nasabah A	21 Th	Mahasiswa	Tertarik	Faktor Psikologis
8	Nasabah NI	22 Th	Mahasiswa	Tertarik	Faktor Psikologis
9	Nasabah IZ	30 Th	Swasta	Tidak Tertarik	Faktor Psikologis
10	Nasabah AW	26 Th	Swasta	Tertarik	Faktor Psikologis
11	Nasabah MA	22 Th	Mahasiswa	Tertarik	Faktor Psikologis
12	Nasabah RD	23 Th	Mahasiswa	Tertarik	Faktor Psikologis
13	Nasabah SM	34 Th	IRT	Tidak Tertarik	Faktor Psikologis
14	Nasabah ER	28 Th	Karyawan Toko	Tidak Tertarik	Faktor Psikologis
15	Nasabah DSC	29 Th	IRT	Tidak Tertarik	Faktor Psikologis

Sumber: Wawancara dengan Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa

1. Faktor budaya

Faktor ini terjadi melalui proses sosialisasi yang melibatkan keluarga dan lembaga lainnya sehingga lama kelamaan orang yang dipengaruhi tersebut akan memiliki minat yang sama. Seperti pernyataan yang dipaparkan oleh nasabah DV yang mengatakan awalnya ia tidak tertarik dengan jasa *financial technology*, namun karena terus dipengaruhi oleh saudaranya sehingga nasabah DV menjadi tertarik dengan jasa *financial technology*.

2. Faktor sosial

Faktor sosial merupakan faktor yang dipengaruhi oleh orang-orang sekitar, informasi yang diterima melalui teman ataupun keluarga sangat berpengaruh terhadap preferensi nasabah untuk mengambil keputusan tertarik atau tidak tanpa harus berfikir panjang. Seperti pernyataan yang dipaparkan oleh nasabah AF, namun tanggapan nasabah AF ini bersifat negatif yang dipengaruhi oleh kerabatnya, ia mengatakan tidak tertarik dengan jasa *financial technology* karena pelayanannya akan menjadi berbelit-belit

3. Faktor pribadi

Faktor pribadi adalah faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah seperti umur, pekerjaan, gaya hidup dan juga kepribadian. Seperti pernyataan yang dipaparkan oleh Bapak H, Bapak S, Ibu W dan Ibu J, peneliti mendapatkan jawaban yang sama dari keempat nasabah tersebut yaitu tanggapan mereka bersifat negatif. Seperti pernyataan dari Bapak H, Ibu W dan Ibu J yang mengatakan bahwa tidak tertarik karena dipengaruhi oleh faktor usia yang sudah tidak muda lagi. Sedangkan pernyataan dari Bapak S yang tidak tertarik karena ia beranggapan bahwa dengan pekerjaannya yang hanya sebatas *office boy* tidak penting bahwa jika ia harus mengetahui tentang *financial technology*.

4. Faktor psikologis

Faktor psikologis adalah suatu faktor yang muncul dari dalam diri individu dengan sendirinya tanpa dipengaruhi oleh orang lain seperti motivasi, persepsi, keyakinan dan juga sikap. Berdasarkan hasil wawancara peneliti mendapatkan jawaban yang berbeda beda, ada yang bersifat positif seperti pernyataan yang dipaparkan oleh mbak A, mbak NI, mbak MA, nasabah RD dan Ibu AW, yang mengatakan bahwa tertarik karena dipengaruhi oleh keinginan, motivasi serta keyakinan dari dirinya sendiri untuk tertarik menggunakan jasa tersebut, menurut mereka jasa tersebut mempermudah dalam mengaksesnya, pelayanan akan menjadi lebih cepat dan pelayanan pun akan lebih mudah, praktis dalam membuka rekening, dan lain-lain.

Namun ada juga jawaban yang bersifat negatif Seperti pernyataan yang dipaparkan oleh Bapak IZ, Ibu SM, Ibu DSC, dan nasabah ER, peneliti mendapatkan jawaban yang sama dari Bapak IZ, Ibu SM, Ibu DSC, yang mengatakan bahwa tidak tertarik karena dipengaruhi oleh persepsinya sendiri, menurutnya jasa dengan *financial technology* itu terlalu rumit, untuk prosesnya pun memakan waktu yang lama, dan tidak memiliki pengetahuan apa-apa tentang teknologi. Selain itu terdapat pernyataan lain yang dipaparkan oleh nasabah ER, ia mengatakan bahwa merasa tidak tertarik karena dipengaruhi oleh keyakinannya bahwa melakukan pelayanan langsung datang ke kantor

itu lebih aman dan kerahasiaan data pun akan terjamin daripada melakukan pelayanan dengan menggunakan handphone.

Sehingga dapat dikatakan bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* adalah karena keinginan dari nasabah itu sendiri atau disebut dengan motivasi, serta persepsi dan keyakinan dalam diri nasabah. Hal ini sesuai dengan teori yaitu pada faktor psikologis yang menjelaskan bahwa nasabah dipengaruhi oleh motivasi, persepsi, keyakinan dan sikap.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa nasabah yang tidak tertarik lebih banyak dibandingkan dengan nasabah yang tertarik dalam hal peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology*. Setelah dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan seperti dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terdapat ketidaksesuaian antara di teori dan praktiknya di lapangan. Ketidaksesuaian ini terletak pada dimensi bukti fisik dan dimensi daya tanggap sehingga memunculkan preferensi yang negatif dari nasabah dan membuat nasabah tidak tertarik.

Preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor kebudayaan yang mempengaruhi berupa proses sosialisasi yang melibatkan keluarga maupun lembaga penting lainnya, faktor sosial yang mempengaruhi yaitu berupa orang-orang sekitar seperti teman, tetangga maupun keluarga, faktor pribadi yang mempengaruhi berupa umur, pekerjaan dan kepribadian, sedangkan pada faktor psikologis yang mempengaruhi yaitu berupa motivasi, persepsi, keyakinan dan juga sikap.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology* ini yang paling dominan adalah

faktor psikologis karena preferensi tersebut muncul dari keinginan nasabah itu sendiri atau disebut dengan motivasi, serta persepsi dan keyakinan dalam diri nasabah.

B. Saran

Setelah peneliti mengkaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology*, maka peneliti memberikan saran agar BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung memperbaiki kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jasa *financial technology* agar banyak nasabah yang tertarik terhadap jasa tersebut. Selain itu juga BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung perlu meningkatkan promosi serta sosialisasi mengenai jasa *financial technology* agar dapat menarik minat dari masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Fauzan. "Peran Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM," *Jurnal BJB University* No. 1/Februari 2019.
- Al Arif, Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Ansori, Miswan. "Perkembangan dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industri Keuangan Syariah," *Wahana Islamika: Jurnal Studi Keislaman*, No. 1 April 2019.
- Astuti, Septin Puji, Wiwik Wilasari & Datien Eriska Utami. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah," *Jurnal Manajemen Bisnis*, No.1 April-Juli 2009.
- Basuki, Ferry Hendro dan Hartina Husein. "Analisis SWOT Financial Technology Pada Dunia Perbankan," *Jurnal Manis* No. 1/Januari 2018.
- Chrismastiant, Imanuel Adhitya Wulanata. "Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No.1 April 2017.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Karim, Adiwarman A. *Ekonomi Mikro Islam*, cet. Ke-10. Depok: Rajawali Pers, 2018.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Islam*, cet. ke-2. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Mu'aziz, Imam. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Menabung Nasabah Di BPRS Amanah Ummah". *Jurnal Ekonomi Islam*. No.2/Desember 2017.
- Narbuko, Cholis dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016.
- Pradhanawati, Ari, "Potensi Dan Preferensi Terhadap Perilaku Memilih Pegadaian Syariah". *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, No. 1/Maret 2011.
- Priansa, Doni Juni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin. *Islamic Banking: sebuah teori,konsep dan aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara,2010.

Rohmah, Miftahur dan Nuri Riska Yanti, “*Laporan Akhir Pengalaman Lapangan Lembaga Keuangan di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung*”. Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset,2013.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta,2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, cet.ke-23. Bandung: Alfabeta,2016.

Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama,2012.

Suwarsi, Aqidah Asri. “*Identifikasi Potensi Nasabah Baru Bank Syariah ditinjau dari Customer Switching Intention*”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. No.2 Juli-Desember 2017.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Bisnis*, cet. ke-3. Yogyakarta:C.V Andi Offset,2008.

www.bnisyariah.co.id

LAMPIRAN



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Nomor : 2716/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2019
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

15 Oktober 2019

Kepada Yth:

1. Hermanita, M.M.
 2. Enny Puji Lestari, M.E.Sy.
- di – Tempat

Assalamualaikum 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 : Nuri Riska Yanti
NPM : 1602100163
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Financial Technology (Studi Kasus BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
 - a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, 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 di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan $\pm$ 2/6 bagian.
 - b. Isi $\pm$ 3/6 bagian.
 - c. Penutup $\pm$ 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI NASABAH TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI *FINANCIAL TECHNOLOGY*

(Studi Kasus BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung)

A. Wawancara/Interview

1. Wawancara kepada Karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung:
 - a. Apakah fasilitas yang diberikan BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung telah dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan melalui *financial technology*?
 - b. Apakah karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung selalu menyampaikan informasi secara benar kepada setiap nasabah yang datang?
 - c. Apakah karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dalam menyampaikan informasi?
 - d. Bagaimana cara karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung?
 - e. Bagaimana cara karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung untuk memahami kebutuhan atau keinginan dari nasabah?

2. Wawancara kepada Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung:
- a. Apakah anda memahami dengan baik tentang *financial technology*?
 - b. Apakah anda mengetahui tentang jasa berbasis *financial technology* yang ada di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung?
 - c. Apakah menurut anda dengan adanya *financial technology*, pelayanan di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung menjadi lebih mudah, nyaman dan praktis?
 - d. Bagaimanakah preferensi (ketertarikan) anda terhadap jasa berbasis *financial technology* yang ada di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung?
 - e. Faktor apa saja yang membuat anda tertarik atau tidak tertarik menggunakan jasa berbasis *financial technology* di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung ?

B. Dokumentasi

1. Sejarah Singkat BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung
2. Visi dan Misi BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung
3. Struktur Organisasi BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung
4. Brosur produk-produk di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung

Metro, 10 Februari 2020

Mahasiswa Ybs.



Nuri Riska Yanti

NPM. 1602100163

Mengetahui,

Pembimbing I



Hermanita, MM

NIP. 19730220 199903 2 001

Pembimbing II



Enny Puji Lestari, M.E.Sy

NIDN. 2013068102



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 0569/In.28/D.1/TL.01/02/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : **NURI RISKI YANTI**
NPM : 1602100163
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI NASABAH TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI FINANCIAL TECHNOLOGY (STUDI KASUS BNI SYARIAH KCP RAJABASA BANDAR LAMPUNG)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 20 Februari 2020

Mengetahui,
Pejabat Setempat


MAYA. O. LESTARI



H.M. Saleh

NIP. 1950111 199303 1 001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0570/In.28/D.1/TL.00/02/2020
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Sub Branch Manager BNI Syari'ah
KCP Rajabasa Bandar Lampung
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0569/In.28/D.1/TL.01/02/2020, tanggal 20 Februari 2020 atas nama saudara:

Nama : **NURI RISKI YANTI**
NPM : 1602100163
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BNI Syari'ah KCP Rajabasa Bandar Lampung, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI NASABAH TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI FINANCIAL TECHNOLOGY (STUDI KASUS BNI SYARIAH KCP RAJABASA BANDAR LAMPUNG)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 20 Februari 2020
Wakil Dekan I,



Drs. H. M. Saleh MA
NIP. 19650111 199303 1 001



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-261/In.28/S/U.1/OT.01/04/2020

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

Nama : NURI RISKY YANTI
NPM : 1602100163
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1602100163.

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, 20 April 2020
Kepala Perpustakaan

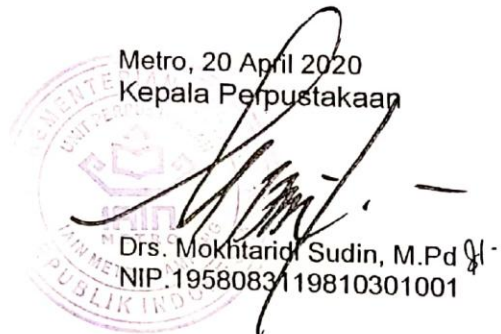

Drs. Mokhtarid Sudin, M.Pd
NIP.1958083119810301001

FOTO DOKUMENTASI









**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nuri Riska yanti
NPM : 1602100163

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/ TA : VII/ 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Jum'at 13 / 12 19	✓	- Setiap akhir sub pokok bahasan di akhiri dengan analisa penulis.	
2.	20 / 12 19	✓	Ace BAB IP 2 III proposal Lanjutan 4 di Seminar	

Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,



Hermanita, MM

NIP. 19730220 199903 2 001



Nuri Riska yanti

NPM. 1602100163



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.metrouniv.ac.id, E-mail:
iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nuri Riska Yanti Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis
Islam/ S1 PBS
NPM : 1602100163 Semester/TA : VIII / 2019-2020

NO.	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	22/10/2020	✓	emi pamban kan literatur referensi terkait preferensi lihat buku Analisis. ekonomi - pada out line.	

Pembimbing II,

Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102

Mahasiswa Ybs,

Nuri Riska Yanti
NPM 1602100163



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.metrouniv.ac.id, E-mail:
iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nuri Riska Yanti Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis
Islam/ S1 PBS
NPM : 1602100163 Semester/TA : VIII / 2019-2020

NO.	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	TandaTangan
1.	Rabu / 05-02-20	✓	- Acc out line. - Revisi APD, Bedah. APD sesuai dengan. teori yang dipakai.	

Pembimbing II,

Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102

Mahasiswa Ybs,

Nuri Riska Yanti
NPM 1602100163



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.metrouniv.ac.id, E-mail:
iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nuri Riska Yanti Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis
Islam/ S1 PBS
NPM : 1602100163 Semester/TA : VIII / 2019-2020

NO.	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	TandaTangan
1.	Senin/ 10-2-2020	✓	- Acc APD. - lanjut ke Bab IV & V	
2.		✓	- Acc Bab I - III Skripsi	

Pembimbing II,

Emy Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102

Mahasiswa Ybs,

Nuri Riska Yanti
NPM 1602100163



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.metrouniv.ac.id, E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nuri Riska Yanti Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1602100163 Semester/TA : VIII / 2019-2020

NO.	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	TandaTangan
1.	Jumat 14/20 /02	✓	Acc Outline	
	Jumat 21/20 /02	✓	Pendalaman : -Awali LBM dengan narasi penulis - Judul tabel 1 spasi	
2.	Jum'at 28-feb'20	✓	Acc BAB I s/d III Skripsi.	
3.	Jum'at	✓	Acc APD. Langkutan.	

Pembimbing I,

Hermanita, M.M

NIP. 19730220 199903 2 001

Mahasiswa Ybs,

Nuri Riska Yanti

NPM. 1602100163



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nuri Riska Yanti Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis
Islam/ S1 PBS
NPM : 1602100163 Semester/TA : VIII / 2019-2020

NO.	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	TandaTangan
1.	Jelasa / 17-03-20.		- Bab IV' point A. Referensi harus jelas. Dan buku atau Informen. - teori menjadi rujukan. Dalam bab IV' sebagai pisan analisis! kemudian tumpuk teori 1. - point D analisis merujuk pada point C. - Referensi ditambah terkait. pro dan. jasa dan tambahkan jurnal terkait serta yang dibutuhkan.	

Pembimbing II,

Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102

Mahasiswa Ybs,

Nuri Riska Yanti
NPM 1602100163



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.metrouniv.ac.id, E-mail:
iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nuri Riska Yanti Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis
Islam/ S1 PBS
NPM : 1602100163 Semester/TA : VIII / 2019-2020

NO.	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	TandaTangan
	Paku / 1 April 2020		- teori yang dipakai untuk menganalisis belum tampak. - Faktor - faktor nya belum terlihat - a). sosial. - b). psikologis. - c). pribadi. - Kesenjangan belum terlihat antara teori dan praktek, Diperjelas & ada Kesenjangan teoretik. - Buat bagan agar mempermudah membaca.	

Pembimbing II,


Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102

Mahasiswa Ybs,


Nuri Riska Yanti
NPM 1602100163



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nuri Riska Yanti Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis
Islam/ S1 PBS
NPM : 1602100163 Semester/TA : VIII / 2019-2020

NO.	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	TandaTangan
1.	Rabu / 8 April 2020	✓	Acc Babo IV & V Lanjut ke pembimbing I	

Pembimbing II,


Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102

Mahasiswa Ybs,


Nuri Riska Yanti
NPM 1602100163



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.metrouniy.ac.id, E-mail: iaimetro@metrouniy.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nuri Riska Yanti

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis
Islam/S1 PBS

NPM : 1602100163

Semester/TA : VIII / 2019-2020

NO.	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	TandaTangan
1	Senin, 11 / 20 / 05	✓	Bab IV : - Tambahkan penjelasan Tupoksi dari masing- masing jabatan yang ada dalam struktur organisasi. - Penempatan tabel setelah hasil wawan- cara.	

Pembimbing I,

Hermanita, M.M

NIP. 19730220 199903 2 001

Mahasiswa Ybs,

Nuri Riska Yanti

NPM. 1602100163



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kampus 15A Ilirang Jaya Metro Timur, Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 411507, Faksimil: (0725) 412596, Website: www.metroainy.ac.id, E-mail:
iaimetro@metroainy.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nuri Riska Yanti Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis
Islam/S1 PBS
NPM : 1602100163 Semester/TA : VIII / 2019-2020

NO.	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1	Senin, 18/20 /05	✓	Acc BAB I & II Lanjutkan untuk di Muragasyahkan	

Pembimbing I,

Hermanita, M.M
NIP. 19730220 199903 2 001

Mahasiswa Ybs,

Nuri Riska Yanti
NPM. 1602100163

RIWAYAT HIDUP



Nuri Riska Yanti dilahirkan di Metro, pada tanggal 17 Januari 1998. Putri kedua dari pasangan Bapak Mirsyam dan Ibu Isnanila. Bertempat tinggal di Jalan Suttan Dumas, Margorejo, Metro Selatan.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formal di TK Aisyiyah Bustanul Athfal Metro Selatan pada tahun 2002-2004, SD Negeri 5 Metro Barat pada tahun 2004-2010, SMP Negeri 7 Metro Timur pada tahun 2010-2013, SMA Negeri 4 Metro Timur pada tahun 2013-2016. Kemudian setelah lulus pada tahun 2016, peneliti melanjutkan sekolahnya ke jenjang yang lebih tinggi yaitu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan S1 Perbankan Syariah. Pada akhirnya masa study peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul: “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui *Financial Technology*”