

SKRIPSI

**DAMPAK LAYANAN JASA *MOBILE BANKING* TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
(Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)**

Oleh:

**TRI NURBAITI
NPM. 1602100250**



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

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

**DAMPAK LAYANAN JASA *MOBILE BANKING*
TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
(Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)**

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

Oleh:

TRI NURBAITI
NPM. 1602100250

Pembimbing I : Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I
Pembimbing II : Dliyaul Haq, M.E.I

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 Tri Nurbaiti**

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 : **TRI NURBAITI**
NPM : 1602100250
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : SI Perbankan Syariah
Judul : **DAMPAK LAYANAN JASA MOBILE BANKING
TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (Studi
Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)**

Sudah dapat kami setuju 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, Juli 2020

Pembimbing I,



Rina El Maza, S.H.L.,M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 005

Pembimbing II,



Divaul Haq, M.E.I
NIP. 19812101 201503 1 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **DAMPAK LAYANAN JASA *MOBILE BANKING* TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)**

Nama : **TRI NURBAITI**
NPM : 1602100250
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, Juli 2020

Pembimbing I,



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 005

Pembimbing II,



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19812101 201503 1 002



PENGESAHAN SKRIPSI

No. 2296 / Jn. 28. 3 / D / PP. 00. 9 / 07 / 2020

Skripsi dengan Judul: DAMPAK LAYANAN JASA *MOBILE BANKING* TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam), disusun Oleh: TRI NURBAITI, NPM: 1602100250, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Selasa/21 Juli 2020.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I

Penguji I : Hermanita, SE.MM.

Penguji II : Dliyaul Haq, M.E.I

Sekretaris : Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

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



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

ABSTRAK

DAMPAK LAYANAN JASA *MOBILE BANKING* TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)

Oleh
TRI NURBAITI
NPM. 1602100250

Pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Khususnya di era yang serba digital saat ini pada dunia perbankan, *mobile banking* merupakan layanan yang sangat dibutuhkan masyarakat saat ini untuk melakukan transaksi dengan mudah tanpa harus datang ke bank. Semakin baik pelayanan atau semakin canggih aplikasi yang digunakan untuk mempermudah nasabah maka akan memberikan dampak yang baik bagi sebuah bank serta akan menambah loyalitas nasabah bahkan meningkatkan jumlah nasabah pada sebuah bank. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak layanan jasa *mobile banking* terhadap peningkatan nasabah pada Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam.

Jenis penelitian ini adalah *field research* atau penelitian lapangan dan bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi. Setelah data-data terkumpul, dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa *mobile banking* yang dilakukan Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam dalam peningkatan jumlah nasabah adalah *mobile banking* mempermudah transaksi, memberikan kenyamanan pada nasabah sehingga menambah loyalitas nasabah pada bank dan menarik nasabah baru untuk membuka rekening di Bank Muamalat sehingga akan banyak nasabah yang menggunakan layanan jasa *mobile banking*. Dapat diketahui bahwa peningkatan nasabah untuk setiap bulan mencapai 75-150 nasabah, hingga saat ini dengan total *account* 11.600 atau meningkat 10% pertahun.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TRI NURBAITI
NPM : 1602100250
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, Juli 2020
Yang Menyatakan,



Tri Nurbaiti
NPM. 1602100250

MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ
الْأَوْفَى ﴿٤١﴾ وَأَنَّ إِلَىٰ رَبِّكَ الْمُنْتَهَىٰ ﴿٤٢﴾

Artinya: dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihat (kepadanya). Kemudian akan diberi Balasan kepadanya dengan Balasan yang paling sempurna, dan bahwasanya kepada Tuhamulah kesudahan (segala sesuatu). (Q.S. An-Najm: 39-42)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), 422

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti membersembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Sargiono dan Ibu Marsiyem, yang telah memberikan dukungan serta do'a yang tiada henti untuk saya.
2. Kakak kandung saya tercinta ayunda Eka Fitriana dan ayunda Dwi Oktaviana serta adik saya adinda Latifah Kamalia serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan semangat, senyum, dan do'a untuk keberhasilan skripsi ini.
3. Almamater 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 penulisan 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 terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Reonika Puspitasari, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Ibu Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I, selaku Pembimbing I pada penelitian ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak Dliyaul Haq, M.E.I, selaku Pembimbing II pada skripsi ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Direktur dan segenap Karyawan di Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam yang telah memberikan sarana dan prasarana serta memberikan informasi yang berharga kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Juli 2020
Peneliti,



Tri Nurbaiti
NPM. 1602100250

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Penelitian Relevan	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Layanan Jasa Mobile Banking.....	10
1. Pelayanan Jasa	10
a. Pengertian Pelayanan Jasa.....	10
b. Ciri-ciri Pelayanan Jasa	12
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	13
2. <i>Mobile Banking</i>	14
B. Peningkatan Jumlah Nasabah	17
1. Pengertian Nasabah	17
2. Jenis-jenis Nasabah	17
3. Karakter Nasabah	19
4. Faktor-faktor Penentu Kepuasan Nasabah	20

BAB III	METODE PENELITIAN	22
	A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	22
	B. Sumber Data	23
	C. Teknik Pengumpulan Data	25
	D. Teknik Analisa Data	27
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
	A. Deskripsi Wilayah Penelitian	28
	1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam	28
	2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam.....	32
	3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam	33
	4. Produk-produk Bank Muamlat KCP ZA Pagar Alam.....	37
	B. Dampak Penggunaan Mobile Banking Terhadap	
	Peningkatan Jumlah Nasabah	41
	C. Cara Bank Memasarkan Layanan Mobile Banking.....	45
BAB V	PENUTUP.....	49
	A. Kesimpulan.....	49
	B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam	33
4.2. Langkah Melakukan Registrasi pada Muamalat DIN	48

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Alat Pengumpul Data
3. Surat Research
4. Surat Tugas
5. Surat Balasan Izin Research
6. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Foto-foto Penelitian
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank memberikan kebebasan yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara online. Layanan yang harus bisa menyesuaikan dengan mobilitas konsumennya. Pelayanan didefinisikan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Khususnya didunia perbankan dalam memenuhi harapan konsumen dibutuhkan perangkat pendukung yang disebut dengan *mobile banking*.¹

Mobile banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefisienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler.²

Bank muamalat Indonesia (BMI) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan perbankan dengan pengelolaan

¹ Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung," *An-Nisbah*, Vol.03 No. 1/ Oktober 2016, 150.

² Novitasari Putri Wulandari, Nadya Novandriani Karina Moeliono, "Analisis Faktor-faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung," *Jurnal Bisnis dan Iptek Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasundan Bandung*, Vol. 10, No. 2/ Oktober 2017, 140.

berdasarkan syariat Islam. Bank muamalat Indonesia mulai beroperasi pada tahun 1992 yang senantiasa mengalami peningkatan berupa kinerja perusahaan baik dari peningkatan aset maupun perluasan jaringan. Sebagai bank dengan sistem syariah yang pertama di Indonesia, bank muamalat telah memiliki pengalaman yang luas. Hal ini didasarkan dengan dukungan teknologi dan SDM yang handal, serta dewan pengawas syariah (DPS) yang beranggotakan para ulama untuk mengawasi seluruh operasional perusahaan agar senantiasa berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam.³

Muamalat Mobile banking adalah salah satu fitur aplikasi muamalat *mobile*. Aplikasi *mobile banking* pada bank Muamalat sudah ada sejak 11 Februari 2015 hingga saat ini *Muamalat mobile banking* dilengkapi dengan berbagai fitur, mulai dari *Internet banking* muamalat, info lokasi ATM/cabang, info produk, salaMuamalat (call center) registrasi *mobile banking* dan pengaturan bahasa. Berbeda dengan *mobile banking* lain, muamalat *mobile banking* dilengkapi dengan adanya arah kiblat, jadwal shalat. *Muamalat mobile banking* dirancang untuk melayani transaksi finansial dan nonfinansial secara *real time* yang dapat beroperasi kapan saja dan dimana saja melalui *smartphone* selama 24 jam, registrasi dapat langsung dilakukan melalui muamalat *mobile*. *Muamalat mobile banking* aman digunakan karena menggunakan *user ID*, *Password* dan *transaction Identification Number (TIN)* serta adanya limit transaksi. Transaksi transfer dapat dilakukan berulang secara

³ Hidayati Sarah, "Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia" *Jurnal l-Muzara'ah*, Vol 3, No. 2/2015.

harian, mingguan dan bulanan, bukti transaksi bisa langsung dibagikan ke media sosial dan aplikasi *chat messenger*.⁴

Saat ini Bank Muamalat Indonesia memunculkan aplikasi baru dengan sebutan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) sejak 14 November 2019, aplikasi layanan *mobile banking* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik nasabah maupun non nasabah. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik seperti fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke bank, fitur non finansial yang menyediakan informasi produk dan layanan untuk memudahkan pengguna mengetahui berbagai produk perbankan muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, konten Islami (kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan “hubungi kami” yang dapat digunakan pengguna untuk menghubungi. Fitur lainnya yang terdapat di Muamalat DIN yaitu, tampilan baru, *login biometrik* (*login* dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), tampilan portofolio tunggal, tampilan cerdas (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering menjadi tujuan transfer, lebih praktis).⁵

Hingga saat ini jumlah pengguna aplikasi muamalat mobile banking mencapai 500.000 dari seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia, sedangkan untuk pengguna aplikasi Muamalat DIN (*digital Islamic network*) baru mencapai 100.000 pengguna dari seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia. Kedua aplikasi tersebut masih bisa digunakan, akan tetapi berbeda dengan

⁴<https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/mobile-banking-muamalat> dunduh pada 13 April 2020.

⁵<https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-Islamic-network> diunduh pada 06 Mei 2020.

aplikasi muamalat *mobile banking*, muamalat DIN mempunyai fitur lebih banyak dan menarik menyempurnakan aplikasi muamalat *mobile banking*.

Berdasarkan wawancara kepada salah satu nasabah Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam yang sudah menggunakan aplikasi muamalat *mobile banking* dari awal sejak dimunculkannya aplikasi tersebut yaitu dengan bapak idamsyah, menurutnya menggunakan aplikasi muamalat *mobile banking* sangat mempermudah nasabah dalam hal transaksi seperti membayar listrik, membeli pulsa telepon seluler, beliau juga mengatakan dari awal menggunakan aplikasi muamalat *mobile banking* tidak pernah ada kendala hanya saja ketika gangguan dengan jaringan transaksi sedikit tertunda.⁶

Akan tetapi, salah satu nasabah Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam pernah mengalami kendala pada aplikasi muamalat *mobile banking*, ketika akan membuka aplikasi tersebut lupa *password* untuk masuk karena *password* yang digunakan di aplikasi berbeda dengan *password* ATM, sehingga untuk memulihkannya nasabah harus ke bank untuk memperbaiki.⁷

Bagi bank, Khususnya Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam sangat penting mengetahui apakah dengan adanya layanan *mobile banking* mendatangkan keuntungan bagi nasabah. Karena hal terpenting bagi nasabah adalah kemudahan-kemudahan memperoleh informasi keuangan dan bertransaksi secara *online*, tanpa harus mengunjungi Bank tempat mereka menjadi nasabah. Berdasarkan Wawancara peneliti pada *marketing* Bank

⁶ Wawancara bapak Idamsyah, Nasabah Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam, 06 Mei 2020.

⁷ Wawancara Bapak Agus, nasabah Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam, 06 Februari 2020.

Muamalat, *mobile banking* adalah fasilitas untuk nasabah seiring berkembangnya teknologi, layanan dan kebiasaan. Pak bayu mengatakan, sebelum adanya *mobile banking* nasabah Bank Muamalat sudah banyak dan setelah adanya aplikasi *mobile banking* muamalat menysasar ke semua segmen mulai dari anak sekolah, mahasiswa, hingga bisnismen. Untuk Bank Muamalat, khususnya KCP ZA Pagar Alam penambahan nasabah untuk setiap bulan mencapai 75-150 nasabah, hingga saat ini dengan total account 11.600.⁸

Pada bagian ini pihak bank harus lebih keras untuk memasarkan layanan ini kepada masyarakat untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*. Kegiatan pemasaran harus selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha yang berorientasi profit maupun usaha-usaha sosial. Bank memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai melalui proses pemasaran. Salah satu tujuan dari pemasaran bank yaitu memaksimumkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan produk. Seiring dengan banyaknya perubahan yang terjadi di masyarakat, maka BMI mampu mempertahankan dan meningkatkan kinerja agar tetap berkembang ditengah-tengah maraknya bank konvensional yang ada dengan cara mengenal kebutuhan dan kondisi nyata dari para nasabah sebelum memperkenalkan produk. Dalam kegiatannya, bagian pemasaran mempunyai tugas dan tanggung jawab yang

⁸ Wawancara Bapak Bayu Prasetyo, *Relationship Manager Funding* Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam, 06 Februari 2020.

sangat luas. Antara lain mengenalkan produk serta mengatur aktivitas pembiayaan maupun pendanaan kepada para nasabah maupun calon nasabah.⁹

Menyadari tingkat pesaing semakin banyak, maka BMI secara terus menerus memperbaiki manajemen yaitu dengan merubah strategi bisnisnya salah satunya dengan semakin mempermudah transaksi para nasabah melalui teknologi dengan mengajak para nasabah menggunakan produk jasa yaitu *mobile banking* serta memberikan pemahaman kepada para nasabah bagaimana dampak dari penggunaan *mobile banking*. Mengingat pemasaran merupakan dampak yang sangat besar bagi BMI untuk meningkatkan jumlah nasabah, Maka peneliti akan mengambil judul “Dampak Layanan Jasa *Mobile Banking* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah” (Studi Kasus: Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut: Bagaimana dampak layanan Jasa *Mobile Banking* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam Bandar Lampung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dampak layanan Jasa *Mobile Banking* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam Bandar Lampung

⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004), 61.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, diantaranya:

a. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berharga dalam memperkaya ilmu pengetahuan dan diharapkan bisa menambah wawasan tentang dampak layanan jasa *mobile banking* terhadap peningkatan nasabah Bank Muamlat KCP ZA Pagar Alam.

b. Manfaat Praktis

- 1) Dapat memberikan masukan atau pertimbangan-pertimbangan bagi Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam dalam rangka meningkatkan layanan sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah.
- 2) Dapat dijadikan referensi tambahan untuk mengetahui layanan yang telah dilaksanakan sehingga diharapkan bisa meningkatkan jumlah nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan digunakan untuk mencari persamaan dan perbedaan antara penelitian orang lain dengan penelitian peneliti. Selain itu penelitian relevan digunakan untuk membandingkan penelitian yang sudah ada dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Berikut penelitian relevan terkait dengan penelitian peneliti yaitu:

1. Penelitian Skripsi oleh Dwitya Pratiwi Wulandari, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri

Sumatera Utara 2018, yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam”. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* adalah karena kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh layanan *Mobile Banking*, karena keamanan dan kenyamanan yang diberikan sehingga nasabah tidak ragu menggunakan *Mobile Banking*.

Terdapat perbedaan dan persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian Dwitya Pratiwi Wulandari. Persamaannya yaitu, membahas terkait penggunaan *mobile banking* sedangkan perbedaannya yaitu, skripsi Dwitya Pratiwi Wulandari lebih membahas pada minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sedangkan pada skripsi peneliti lebih membahas dampak marketing terhadap adanya *mobile banking*.¹⁰

2. Penelitian Skripsi oleh Yogi Yuliansyah, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Yogyakarta 2017, yang berjudul Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta.

Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa terdapat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta.

¹⁰ Dwitya Pratiwi Wulandari, “Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam” April 2018.

Persamaannya yaitu, sama-sama membahas terkait *mobile banking* sedangkan perbedaannya, skripsi Yogi Yuliansyah menggunakan metode kuantitatif.¹¹

3. Peneliti skripsi oleh Dian Lusia Novitasari, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta 2017, yang berjudul “Analisis Pengaruh Manfaat, kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa IAIN Surakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam”.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Terdapat perbedaan dan persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian Dian Lusia Novitasari. Persamaannya yaitu, membahas mengenai penggunaan *mobile banking* sedangkan perbedaannya, penelitian Dian Lusia Novitasari menggunakan metode kuantitatif.¹²

Dengan demikian dapat ditegaskan bahwa skripsi yang berjudul “Dampak Layanan Jasa *Mobile Banking* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Bank Muamalat *Mobile Banking* KCP ZA Pagar Alam” sepengetahuan peneliti belum pernah diteliti sebelumnya.

¹¹ Yogi Yuliansyah, “Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta” Agustus 2017.

¹² Dian Lusia Novitasari, “Analisis Pengaruh Manfaat, kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa IAIN Surakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” November 2017.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Layanan Jasa *Mobile Banking*

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹

Kotler dan Armstrong mendefinisikan layanan atau jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.²

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggaraan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan

¹ M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 211.

² Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran* (NJ: Pearson Education, 2012), 347.

kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.³

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

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ
 اِلَّا اَنْ تَغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*⁴

Pentingnya memberi pelayanan yang baik karena pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan, pelayanan berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian akan mengenai *heart share* konsumen dan akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen sehingga tidak akan ada keraguan dari nasabah.

³ Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, " *Jurnal An-Nisbah*, Vol.03, No. 01/Oktober 2016, 150.

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), 35

Layanan memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang (fisik). tiga karakteristik yang membedakan produk jasa dengan produk barang, sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud). jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting tak berwujud dalam hal ini yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan atau kenyamanan.
- 2) *Unstorability* (tidak dapat disimpan). Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan.
- 3) *Customization* (kustomisasi). Jasa sering didesain untuk kebutuhan pelanggan.⁵

b. Ciri-ciri Pelayanan

Beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir dalam Ipan Sunarto, sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab kepada setiap anggota dari awal hingga akhir
- 2) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 3) Mampu berkomunikasi
- 4) Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 5) Memiliki pengetahuan dan kemampuan anggota
- 6) Berusaha memahami kebutuhan anggota
- 7) Mampu memberikan kepercayaan kepada anggota

⁵ F Rahmawati, *digilib.uinsby.ac.id* diunduh pada 04 mei 2020.

Pelayanan yang baik harus memberikan pelayanan yang maksimal agar masyarakat atau nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mampu mengontrol keadaan yang sewaktu-waktu terjadi misalnya pengaduan masyarakat yang kurang memuaskan menurutnya.⁶

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Ada lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk memnentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- 3) Jaminan (*Asurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, risiko atau keragu ragan.
- 4) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- 5) Bukti fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

⁶ Ipan Sunarto, "Evektivitas pelayanan Pegaai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang", *eJournal Administrasi Negara*, Vol. 3, No. 4/ Maret 2015, 1135.

Dimensi tersebut merupakan indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan kepada konsumennya dan juga untuk mengetahui pendapat para konsumen tentang kualitas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan akan dinilai berdasarkan persepsi dari pelanggan atau nasabah yang telah mendapatkan pelayanan jasa.⁷

2. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS (General Packet Radio Service). Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler. Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat sangat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah.⁸

Dengan adanya handphone dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat

⁷ Nining Catur Pawestriningtyas, Suharyoni, Iman Suyadi, "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 32, No. 2/ Maret 2016, 41-42.

⁸ Rian Maulana, Iskandar, Masrura Mailany, "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model," *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, Vol. 2, No. 2/Oktober 2018, 147.

dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi pulsa.

Mobile banking secara umum saat ini dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) golongan:

a. *Informational* (bersifat memberi informasi)

Di dalam sistem ini, hanya memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan-layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Risiko dari sistem ini tergolong cukup rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan server hosting situs. Risiko yang mungkin terjadi ialah pengubahan isi dari situs di internet (atau sering dikenal dengan istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi akan dapat mengacaukan informasi yang ada di situs bank yang bersangkutan.

b. *Communicative* (bersifat komunikatif)

Tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif dibandingkan dengan tipe yang pertama. Pada tipe sistem ini, dimungkinkan terjadinya interaksi antara nasabah dengan sistem yang ada di bank. Interaksi ini dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir

keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Dilihat dari cara kerjanya, risiko dari sistem ini jelas lebih besar dibandingkan dengan yang pertama. Hal ini dikarenakan adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa server jaringan di bank. Untuk itu diperlukan pengawasan dan penjagaan lebih di sistem ini, untuk mencegah penyusup maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus, trojan, dan lainnya.

c. *Transactional* (dapat melakukan transaksi)

Tipe yang terakhir merupakan tipe yang paling lengkap dibandingkan dengan tipe-tipe yang lain, dan pada umumnya juga memuat sistem pada dua tipe sebelumnya. Pada sistem di tipe ketiga ini, nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka resiko yang dimiliki sistem ini juga cukup besar, paling besar dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya. Oleh sebab itu, kontrol yang ketat diperlukan di dalam sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini dapat meliputi akses langsung ke account di bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa, dan lain-lain.⁹

⁹ Novitasari Putri Wulandari, Nadya Novandriani Karina Moeliono, "Analisis Faktor-faktor Penggunaan Layanan *Mobile Banking* di Bandung," *Bisnis dan Iptek Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasundan Bandung*, Vol.10, No.2/Oktober 2017, 141-142.

B. Peningkatan Jumlah Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.¹⁰ Nasabah dapat diartikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.¹¹

2. Jenis- jenis Nasabah

Nasabah bank dapat digolongkan menjadi 2 (dua) macam, yaitu:

a. Nasabah Penyimpan

Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dan nasabahnya yang bersangkutan.

b. Nasabah Debitur

Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.¹²

Menurut Fandy Tjiptono, nasabah dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis sebagai berikut:

¹⁰ Abdul Rahman, Retnowati WD Tuti, "Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank DKI Cabang Otista Jakarta Timur, " *Jurnal Otonomi Daerah, kebijakan publik, dan Pengembangan Masyarakat*, Vol. 12, No. 2/ Juli 2016, 192.

¹¹ M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 189.

¹² Moh Rifai, *Konsep Perbankan Syariah* (Semarang: Wicaksana, 2002), 4.

- a. Nasabah Internal, orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performa pekerja perusahaan. Contoh: bagian pembayaran gaji, bagian pembayaran gaji harus memandang karyawan yang akan dibayar gajinya sebagai pelanggan yang harus dipuaskan seperti menerima pembayaran gaji tepat waktu dan tepat jumlah, tanpa kesalahan administrasi dan lain-lain.
- b. Nasabah antara, mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai produk. Contoh: suatu perusahaan Alat Tulis Kantor (ATK) menerima pesanan kertas dari suatu bank. Dalam hal ini, perusahaan ATK bertindak sebagai pemasok yang bertindak sebagai nasabah antara, dan nasabah bank adalah pelanggan akhir atau pelanggan nyata. Pihak-pihak yang terlibat atau melakukan transaksi produk harus dipuaskan.
- c. Nasabah eksternal, pembeli atau pemakai produk akhir, sering disebut sebagai pelanggan nyata. Nasabah eksternal merupakan orang yang menggunakan produk yang dihasilkan suatu bank. Contoh: nasabah tabungan giro, deposito, dan nasabah kredit.¹³

Dapat dinyatakan bahwa nasabah dalam lembaga perbankan sangat penting. Nasabah ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu, bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari

¹³ Abdul Rahman, Retnowati WD Tuti, "Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank DKI Cabang Otista Jakarta Timur," *Jurnal Otonomi Daerah, kebijakan publik, dan Pengembangan Masyarakat*, Vol. 12, No. 2/ Juli 2016, 192.

nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank. Jumlah nasabah pada suatu bank bisa berubah-ubah terkadang bisa semakin meningkat dan bisa menurun. Hal ini tergantung pada cara atau strategi bank itu sendiri dalam mencari atau mempertahankan jumlah nasabahnya. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah, diantaranya yaitu: faktor harga, kualitas pelayanan, jumlah kredit yang dipinjamkan, suku bunga, bagi hasil, tingkat promosi, lokasi dan sebagainya.¹⁴

3. Karakter Nasabah

Terdapat beberapa karakter atau tipe dari nasabah yaitu sebagai berikut:

- a. Nasabah yang puas atau apa yang didapatkan nasabah tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga nasabah akan tetap loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali (*repeated order*).
- b. Karakter nasabah *defectors*, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar dan biasa saja, dan biasanya nasabah merasa apa yang didaparkannya dari produk tersebut sama saja dengan yang diberikan oleh produk lain, sehingga ia beralih kepada produk lain yang mampu memberikan kepuasan lebih dari yang diharapkannya.

¹⁴ *Ibid.*

- c. Karakter nasabah *terrorist*, yaitu nasabah yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negatif kepada orang lain.
- d. Karakter nasabah *Hostages*, yaitu nasabah yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada barang lain, karena struktur pasar yang monopolistik atau harga yang murah.
- e. Karakter nasabah *mercenaries*, yaitu nasabah yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut.¹⁵

4. Faktor-faktor Penentu Kepuasan Nasabah

Persepsi terhadap suatu produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akan membawa tingkat kepuasan yang tinggi sehingga juga dapat berpengaruh baik terhadap peningkatan jumlah nasabah. Adapun faktor yang meningkatkan kepuasan nasabah ada 5 yaitu:

- a. Kualitas Produk, konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Pelanggan atau nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan.

¹⁵ M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 195-196.

- c. Faktor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum apabila dia menggunakan produk dengan merek tertentu.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan atau nasabahnya.
- e. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa. *Mobile banking* adalah contoh dimana nasabah merasa puas dan tidak membuang waktu akan mudahnya dalam mendapatkan pelayanan perbankan.¹⁶

¹⁶ Nining Wahyuningsih, Nurul Jannah, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Muamalat," *Al-Amwal*, Vol. 10, No. 2/ 2018, 303

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dikarenakan penelitian ini menitikberatkan pada hasil pengumpulan data dan informasi yang telah ditentukan. Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan dilapangan atau dilokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk menyusun laporan tersebut.

Dalam mempertajam penelitian, penelitian kualitatif menetapkan fokus. Spradley menyatakan “*a focused refer to a single cultural domain or a few related domains*” maksudnya adalah bahwa, fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian ini, penentuan fokus lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan).¹

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung dilokasi penelitian dan fokus terhadap objek yang diteliti. Adapun lokasi pada penelitian ini adalah Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*. (Bandung: Alfabeta, 2013), 352.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada, penelitian ini terfokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

Menurut Husein Umar, deskriptif adalah “menggambarkan sifat suatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.”²

Penelitian deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana dampak marketing terhadap citra merek *mobile banking* pada bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini didefinisikan sebagai sumber dari mana data diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

² Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), 22.

Pada penelitian ini, sumber data primer terdiri dari Pimpinan Cabang Bapak Januar Fadlillah, *marketing funding* Bapak Bayu Prasetyo pada Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam, dan 5 orang nasabah Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam yang menggunakan layanan pada Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam yaitu Bapak Idamsyah, Bapak Agus, Ibu Khanifiah, Ibu Salmiati, Ibu Astri Suni Fitria. Pemilihan nasabah sebagai sumber data primer pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pada penelitian ini, nasabah sebagai sumber data primer ditentukan secara *purposive* (berdasarkan kriteria tertentu). Kriteria tersebut antara lain:

- a. Subyek berumur 22 s/d 40 tahun
- b. Subyek Jasmani dan Rohani
- c. Subyek paham terkait dengan aplikasi *mobile banking* pada bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber data yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data.³

³ Wiratna Sujarweni, *Metodologi penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015), 89.

Data sekunder pada penelitian ini yaitu meliputi buku-buku yaitu buku dengan judul Manajemen Pemasaran, karya Harman Malau, Penerbit Alfabeta, Tahun 2017, buku dengan judul *Manjaemen Bisnis*, Karya Pndji Anoraga, Penerbit PT Rineka Cipta, Tahun 2009, buku dengan judul Strategi Bisnis Bank Syariah, Karya Ikatan Bankir Indonesia, Penerbit PT Gramedia Pustaka, Tahun 2015, buku dengan judul Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah, karya M Nur Rianto Al Arif, Penerbit Alfabeta, Tahun 2010

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam.⁴

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen.*, 384-385.

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terbuka, yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Karena dalam wawancara tersebut peneliti dapat memperoleh data-data yang diperlukan di dalam penelitian dengan efektif dan efisien, yang mana peneliti akan mencari data melalui wawancara oleh 5 nasabah *Funding* bank Muamalat sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, Pimpinan Bnak Muamalat KCP ZA Pagar Alam bapak Januar Fadlillah, serta *Marketing Funding* pada Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam Bapak Bayu Prasetyo.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu mencari data yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁵

Pada penelitian ini teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan dokumentasi seperti dokumen-dokumen dan buku-buku yang berkaitan dengan Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Nasabah pada Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam, memperoleh informasi mengenai visi dan misi, struktur organisasi, produk-produk pada Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam.

⁵ *Ibid*, 422.

D. Teknik Analisa Data

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, Jdi bisa mudah difahami, dan temuannya bisa diinformasikan kepada orang lain. Analisa data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan.⁶

Analisis data kualitatif bersifat induktif yaitu, suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. Selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.⁷

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh dari sumber data primer dan sekunder kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi terkait Dampak Layanan Jasa *Mobile Banking* terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah yang diterapkan pada Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2010), 426.

⁷ *Ibid*, 428.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam

Perbankan syariah pertama kali muncul di Mesir dengan nama Mith Ghamr, pemimpin perintis usaha ini Ahmad El Najjar mengambil bentuk sebuah bank simpanana yang berbasis Profit Sharing (pembagian laba) di kota Mith Ghamr pada tahun 1963. Karena gejolak politik saat itu operasional Mith Ghamr hanya bertahan hingga tahun 1967, dan saat itu sudah berdiri 9 bank dengan serupa di Mesir.

Bank syariah pertama Internasional berdiri pada Islamic Development Bank (IDB) yang disponsori oleh negara-negara yang tergabung dalam organisasi konferensi Islam (OKI). Tujuan utamanya adalah menyediakan dan bagi proyek pembangunan di negara-negara anggotanya. IDB menyediakan jasa finansial berbasis fee dan profit sharing untuk negara-negara anggotanya, dan secara eksplisit menyatakan diri berdasar nilai-nilai syariah.¹

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), ikatan

¹<https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> diunduh pada 27 Juni 2020

Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti asuransi syariah (Asuransi Takaful), dana pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi trobosan di Indonesia. Selain itu produk bank yaitu Shar-E yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syari'ah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut

semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank semakin diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) cabang di Malaysia. Operasional bank juga didukung oleh jaringan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 ATM bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syari'ah Islami, Modern, dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat Yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”.

PT Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam merupakan kantor cabang pembantu dari Bank Muamalat untuk memperluas jaringan kantor. Bank Muamalat terdiri dari atas Bank Muamalat kantor pusat, Bank Muamalat kantor cabang, Bank Muamalat kantor cabang pembantu, dan Bank Muamalat Kantor Kas.²

Profil PT Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam.

Nama : Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam
Alamat : Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No 12 Bandar Lampung
Nomor Tlp : 0721 785535
Mulai Beroperasi: 11 Februari 2011

Kondisi fisik dari PT Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam memiliki gedung berlantai dua, untuk lantai 1 (satu) terdiri dari ruang customer service, ruang teller, ruang S.B.O.S, ruang ATK, ruang tunggu (*banking hall*), ruang B.O dan kamar mandi. Dan lantai 2 (dua) terdiri dari ruang marketing, ruang rapat, ruang pimpinan cabang, mushola, dapur kantor, dan kamar mandi.

² Wawancara dengan bapak Januar Fadlillah, Pimpinan Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam pada 24 Juni 2020.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam

a. visi Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Indonesia dengan ekstansi yang diakui ditingkat regional.

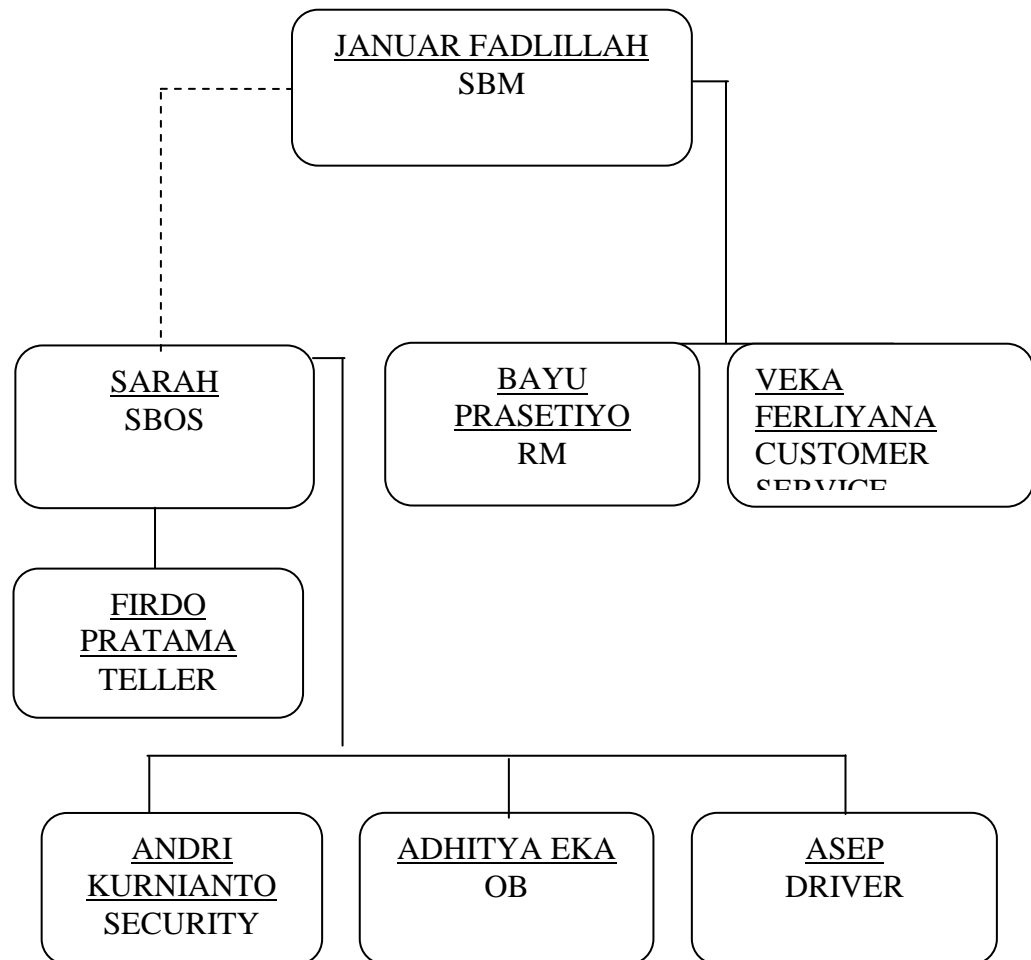
b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambung dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam

Berikut merupakan struktur organisasi Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam.

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam



Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam memiliki *job description* tiap-tiap karyawan diantaranya:

a. *Sub Branch Manager*

- 1) Tugas dan wewenang dari kepala cabang antara lain mengarahkan, mengkoordinasikan dan mengawasi tugas-tugas bawahannya.

- 2) Mengawasi jalannya operasional di unit pelayanan yang menjadi tanggung jawab bawahannya.
- 3) Melakukan fungsi manajemen personalia seperti, pendelegasian wewenang, penilaian karyawan, dan pengendalian lingkungan kerja.
- 4) Membimbing dan mengarahkan kegiatan penghimpunan dana, pemasaran jasa-jasa bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan kebijakan direksi pada rencana kerja bank serta memantau dan mengendalikan kegiatan-kegiatan tersebut.
- 5) Membimbing dan mengarahkan penyusunan rencana kerja tahunan, jangka menengah, dan jangka panjang untuk diajukan kepada pimpinan cabang dan selanjutnya menyusun *action plan*, melakukan koordinasi atas pelaksanaan rencana kerja yang telah disetujui direksi.
- 6) Melakukan evaluasi atas *performance* dan memberikan pengarahan dalam penyusunan program-program untuk meningkatkan *performance* sesuai target yang ditetapkan direksi.
- 7) Menjalin dan meningkatkan hubungan terutama pemilik dana dan atau pengusaha-pengusaha swasta dan pemerintah yayasan-yayasan dan lain-lain.
- 8) Melakukan tugas-tugas lainnya yang berhubungan dengan aktivitas kantor cabang pembantu.

b. *Sub Branch Operational Supervisor*

- 1) Mengkoordinasikan pelaksanaan operasional bank dengan cara memberikan layanan operasional yang akurat dan tepat waktu sehingga seluruh transaksi dari nasabah dapat ditangani dan diselesaikan secara *excellent*.
- 2) Memberikan dukungan kepada manajer operasi dan pimpinan cabang, serta seluruh jajaran bisnis dan *support* di cabang, berupa:
 - a) Menyediakan layanan operasi kas, pembukaan/penutupan rekening, transfer, RTGS.
 - b) Melaksanakan layanan operasi lainnya yang dilakukan di kantor cabang pembantu sehingga tidak terdapat *open item* dalam jangka waktu lama.
 - c) Sebagai narasumber dalam layanan operasi kantor cabang pembantu baik di internal bank maupun dengan jaringan bank eksternal lainnya.
 - d) Membangun *team work* dan komunikasi yang efektif di kantor cabang pembantu.

c. *Relationship Manager Funding*

- 1) Mengambil data portofolio dari sistem MCRS (Muamalat cognos reporting system)
- 2) Mengelola hubungan dengan nasabah bank dengan baik.

- 3) Mengakuisisi nasabah baru dan mengidentifikasi kebutuhan nasabah atau calon nasabah dan memberikan solusi atas kebutuhan tersebut dengan produk dan layanan yang dimiliki bank.
- 4) Mengidentifikasi target marketing. Setiap pagi diadakan KPI (key performance individual) untuk mengetahui strategi apa yang harus dicapai dan target yang belum tercapai dan harus tercapai.

d. *Customer Service*

- 1) Memberikan informasi baik produk maupun layanannya yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah.
- 2) Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA (*Service Level Agreement*) yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.

e. *Teller*

- 1) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA (*Service Level Agreement*) yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- 2) Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di *teller*, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten.
- 3) Sebagai narasumber dalam layanan operasi tunai dan non tunai sesuai kewenangan dan tanggung jawabnya.

f. *Security*

- 1) Mengawasi dan menjaga keamanan dari kegiatan operasional kantor.
- 2) Mengawal penyetoran dan pengambilan uang dari kantor cabang ke kantor cabang pembantu.
- 3) Selalu waspada terhadap kemungkinan terjadinya kejahatan yang dapat mengganggu kegiatan operasional.

g. *Office Boy*

- 1) Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan.
- 2) Membantu penyimpanan arsip dan dokumen nasabah.
- 3) Sewaktu-waktu bila dibutuhkan sebagai pengganti atau menggantikan *security* dibagian operasional apabila *security* sedang tidak ada di tempat.³

4. Produk-produk usaha Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam

a. Tabungan IB Hijrah Haji

Tabungan IB Haji adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu shar-E yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di merchant dan luar negeri. Tabungan IB haji menggunakan akad wadiah dan hanya berlaku untuk perorangan dengan setoran awal Rp. 50.000 dan jika nasabah ingin melakukan penutupan rekening maka

³ Wawancara dengan bapak Januar Fadlillah, Pimpinan Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam pada 24 Juni 2020.

dikenakan tarif 50.000 apabila belum tercapai setoran lunas BPIH dan apabila telah tercapai setoran lunas maka tidak dikenakan biaya.

b. Tabungan iB Hijrah

Tabungan IB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di merchant lokal dan luar negeri. Tabungan ini memakai dua akad tergantung minat pada nasabah itu sendiri.

c. Tabungan IB Hijrah Valas

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

Peruntukkan Perorangan usia 18 tahun ke atas dan Institusi yang memiliki legalitas badan.

Fitur Unggulan:

- 1) Gratis biaya administrasi untuk Tabungan Muamalat USD dengan saldo rata-rata > USD 1.000
- 2) Gratis biaya penutupan rekening
- 3) Transfer gratis antar rekening Bank Muamalat di seluruh jaringan kantor Bank Muamalat
- 4) Dapat bertransaksi di jaringan Cabang Devisa Bank Muamalat di seluruh Indonesia

5) Dapat bertransaksi pada jaringan kantor Bank Muamalat di Malaysia dan Batam.

d. Tabunganku

Tabungan adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan. Dengan menggunakan akad Wadi'ah dan diperuntukkan untuk nasabah perorangan dengan setoran awal sebesar Rp20.000,- dengan batas maksimal batas setoran awal H+30 (apabila melewati ketentuan maka rekening akan tutup otomatis oleh sistem) dan dengan Saldo minimum Rp20.000,- Biaya penutupan atas permintaan nasabah sebesar Rp20.000,- dan Jika rekening berstatus pasif dan saldo Rp20.000,- maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo. Penutupan rekening TabunganKu hanya bisa dilakukan di cabang pembuka. Biaya penggantian buku tabungan (rusak/hilang) Rp10.000,- dan Fasilitas kartu ATM Tidak disediakan.

e. Tabungan IB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah. Digunakan untuk nasabah perorangan, menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah dengan Setoran Minimum Rp100.000,- (Autodebet / Rutin Bulanan) dan Rp100.000,- (Top up/ Di luar rutin bulanan) tidak ada Biaya

Administrasi dan dengan Target Waktu Minimum 3 Bulan dan Maksimum 20 Tahun.

f. Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan di seluruh Jaringan Visa.

Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya *realtime* transfer, bebas biaya SKN dan RTGS. Nikmati fasilitas khusus berupa bebas biaya *airport lounge* untuk memenuhi kebutuhan perjalanan.

g. Tabungan Simple iB

Simpanan Pelajar iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta dilengkapi dengan fitur yang menarik. Akad antara nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana untuk diinvestasikan sesuai syariah dengan adanya pembagian hasil investasi antara kedua belah pihak.

Tidak ada transaksi yang diinisiasi oleh nasabah selama 12 bulan berturut-turut apabila saldo rekening Rp1.000,- maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo.

h. Simpanan Berjangka

Deposito Mudharabah Adalah simpanan yang diambil pada jangka waktu tertentu dengan bagi hasil yang kompetitif. Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Anda.

i. Giro IB Hijrah Ultima

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

j. Jasa Layanan Transfer *Online*

Jasa layanan Transfer *Online* untuk melayani anggota. Bank Muamalat mempunyai Aplikasi *online* yaitu Muamalat *Mobile*, yang bisa digunakan untuk berbagai macam transaksi seperti transfer keantar Bank maupun Bank lain, pembelian pulsa, bayar listrik, pembayaran zakat, pembelian tiket transportasi.⁴

B. Dampak Penggunaan Mobile Banking Terhadap Peningkatan Nasabah

Berdasarkan penelitian ini maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk melihat sejauh mana peningkatan nasabah setelah adanya aplikasi *mobile banking* pada Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam. Untuk mengimplementasikan hal itu maka dilakukan wawancara kepada pimpinan,

⁴ <https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-corporate>

marketing dan beberapa nasabah terkait dengan penggunaan aplikasi *mobile banking*.

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pimpinan Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam, dari wawancara yang telah dilakukan peningkatan nasabah setelah menggunakan aplikasi *mobile banking* cukup baik dengan total account saat ini 11.600. hampir sebagian dari nasabah menggunakan layanan *mobile banking* dan cara penggunaannya mulai dari anak sekolah sampai dengan nasabah yang berusia kisaran 50 tahun. *mobile banking* memudahkan nasabah dalam bertransaksi di era digital saat ini serta dengan adanya *mobile banking* maka loyalitas nasabah kepada bank akan semakin baik. Ada beberapa dampak terkait dengan penggunaan *mobile banking* pada Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam sebagai berikut:

1. Penggunaan *Mobile Banking* Mempermudah Transaksi

Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk mempersulit para penggunanya, akan tetapi justru memudahkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan. *Mobile banking* sangatlah mempermudah dan memberikan keleluasan dalam kegiatan transaksi. Misalnya untuk cek saldo, membayar tagihan (listrik, air dan lainnya), transaksi pembelian (Voucher, pulsa, PLN), transfer uang hingga layanan lainnya sampai dengan arah kiblat dan waktu sholat. Kemudahan inilah yang membuat para nasabah tertarik untuk menggunakan layanan *mobile banking*, selain itu kemudahan juga akan memberikan dampak yang baik untuk peningkatan nasabah.

2. Penggunaan *Mobile Banking* Menghemat Waktu

Selain memberikan kemudahan, *mobile banking* juga dapat menghemat waktu penggunaannya. Karena penggunaan *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan tidak perlu repot-repot untuk datang ke Bank atau ke ATM untuk mengantri melakukan transaksi transfer, tagihan dan lainnya. Transaksi-transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan dapat dilakukan dimanapun hanya dengan menggunakan telepon selulernya sehingga nasabah bisa menggunakan waktu dengan efisien untuk melakukan kegiatan lainnya.

3. Penggunaan *Mobile Banking* Memberikan Keamanan

Keamanan bertransaksi membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadi terjamin saat bertransaksi menggunakan layanan *mobile banking*. Para pengguna *mobile banking* tidak perlu cemas dan khawatir karena layanan *mobile banking* dilengkapi dengan sistem pengamanan yang dirancang untuk menjaga privasi para penggunannya. Aplikasi *mobile banking* pada Bank Muamalat dilengkapi dengan kode pin untuk aplikasi lama muamalat *mobile banking* yang pada saat ini beralih menjadi aplikasi muamalat DIN yang dari segi keamanan dipastikah lebih terjamin karena adanya teknologi biometrik yang memudahkan pengguna untuk login menggunakan sidik jari (*finger print*) dan pengenalan wajah (*face ID*).⁵

⁵ Wawancara dengan bapak Januar Fadlillah, Pimpinan Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam pada 24 Juni 2020.

Hasil wawancara peneliti dengan nasabah Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam terkait dengan penggunaan *mobile banking*. *Mobile banking* memberikan kemudahan dalam segala hal transaksi seperti transfer, membayar listrik, membeli pulsa telepon seluler dan masih banyak lainnya.⁶

Mobile banking cukup aman digunakan karena dilengkapi dengan kode seperti kode TIN (Transaction Identification Number) kode ini harus berbeda dengan kode yang digunakan untuk pin ATM. Namun kendala dalam penggunaan *mobile banking* adalah ketika lupa dengan kode TIN, gangguan jaringan yang membuat akun terblokir dan harus mendaftarkan ulang pada aplikasi *mobile banking*.⁷

Mobile banking dapat digunakan dimanapun tanpa harus ke antri di bank terlebih setelah adanya pandemi covid 19, *mobile banking* sangat mempermudah transaksi apapun tanpa harus keluar rumah kecuali mengambil uang tunai atau menabung harus datang ke bank atau ATM terdekat.⁸

Dari beberapa penjabaran terkait dengan kemudahan penggunaan *mobile banking* memiliki dampak yang baik terkait dengan peningkatan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam. Dengan kecanggihan aplikasi pada Bank muamalat akan semakin menambah

⁶ Wawancara Ibu Salmiati, Nasabah Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam pada 06 Mei 2020

⁷ Wawancara Ibu Khanifiah, Nasabah Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam pada 06 Mei 2020.

⁸ Wawancara Ibu Astri Suni Fitria, Nasabah Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam pada 13 Juli 2020.

loyalitas nasabah dan dengan begitu akan memberikan dampak yang baik sehingga banyak calon nasabah yang beralih pada Bank Muamalat karena begitu banyak manfaat dan kemudahan yang diberikan dalam layanan *mobile banking* ini.

C. Cara Bank Memasarkan Layanan Mobile Banking

Bank adalah lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa perbankan, bank menawarkan banyak layanan dan kemudahan bagi para nasabahnya. Salah satunya menawarkan layanan *mobile banking* yang membantu para nasabah untuk bertransaksi dengan mudah, aman dan nyaman tanpa harus mengantri di bank.

Setiap bank memiliki caranya masing-masing untuk memasarkan produk dan layanan yang mereka punya. Seperti Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam memiliki cara tersendiri untuk memasarkan produk dan layanannya. Salah satunya pada layanan *mobile banking*. Strategi yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam untuk memasarkan layanan *mobile banking* dengan cara menawarkan secara langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening. Setelah proses pembukaan rekening selesai dilakukan *customer service* akan menawarkan layanan *mobile banking* kepada nasabahnya agar lebih memudahkan dalam proses transaksi seperti transfer, pembelian pulsa lainnya.⁹

Selain *customer service*, semua bagian dari karyawan bank berperan dalam memasarkan layanan *mobile banking*. Misalnya teller, ketika nasabah

⁹ Wawancara Bapak Bayu Prasetyo, Relationship Manager Funding Bank Muamlat KCP ZA Pagar Alam Pada 27 Juni 2020.

datang untuk melakukan transaksi, teller akan melayani nasabah dengan baik, selanjutnya setelah transaksi dilakukan teller akan meminta sedikit waktu untuk mempromosikan layanan mobile banking. Apabila nasabah tertarik untuk membuka layanan mobile banking maka teller akan meminta pada security untuk mengarahkan nasabah ke customer service agar bisa membuka layanan mobile banking.

Selain memasarkan secara langsung kepada nasabah, Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam juga memasarkan layanan dengan cara menghubungi nasabah baik nasabah prioritas maupun nasabah yang biasa untuk ditawarkan layanan mobile banking. Proses pendaftaran layanan mobile banking pada Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam dengan menggunakan aplikasi terbaru dari Bank Muamalat.

Muamalat DIN (Digital Islamic Network) adalah aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik Nasabah ataupun non Nasabah. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik, seperti:

1. Fitur Finansial yang memungkinkan Nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank.
2. Fitur Non finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi atm dan kantor cabang, konten Islami (kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi.

3. Fitur menarik lain yang terdapat di Muamalat DIN: *New look* (tampilan lebih *fresh*), *biometric login* (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), *single portfolio view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), *smart transfer* (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis).

Selain beragam fitur menarik, Muamalat DIN juga dilengkapi dengan keamanan yang lebih tinggi untuk menjaga keamanan data Nasabah. Aplikasi Muamalat DIN bisa diunduh melalui AppStore untuk pengguna iPhone minimum versi iOS 7 dan Google Play Store untuk pengguna Android dengan minimum versi 5.0 (*Lollipop*).¹⁰

Fitur Mobile Banking yaitu sebagai berikut:

1. Transfer antar Muamalat, antar bank lain, SKN dan RTGS.
2. Pembayaran dan *top up*:
 - a. PLN (pascabayar, token dan nontagihan)
 - b. Telkom (Telkom Pay dan Internet Telkom)
 - c. Ponsel pascabayar (Halo, Indosat Ooredoo, XL Xplor, Tri Prospaid, SmartFren)
 - d. Pulsa ponsel (Telkomsel, XL, Indosat, Tri, SmartFren)
 - e. Paket Data (XL MDS, Telkomsel* dan Indosat*)
 - f. Uang Elektronik (OVO dan Gopay)
 - g. TV Berlangganan (MNC Vision [Indovision/Top TV/Okevision], TransVision, Topas TV)

¹⁰<https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-Islamic-network> diunduh pada 27 juni 2020

- h. Tiket (Garuda Air Line)
- i. Zakat (BMM, Baznas, Rumah Zakat dan Dompot Dhuafa)
- j. Virtual Account
- k. DPLK Syariah Muamalat

*Paket data masih dalam pengembangan

3. Pembukaan Rekening Online:

- a. Tabungan
- b. Deposito

Cukup empat langkah mudah bagi Nasabah Bank Muamalat untuk melakukan registrasi pada Muamalat DIN:

Gambar 4.2 Langkah Melakukan Registrasi pada Muamalat DIN

Muamalat DIN
The New Mobile Banking

Bank Muamalat

#HijrahkanTransaksiOnlinemu

Bagi Anda yang akan menggunakan Aplikasi Muamalat DIN, wajib melakukan registrasi di awal

4 Langkah Mudah Registrasi

- 1** Klik "Daftar" lalu Masukkan:
 1. Nomor rekening
 2. PIN ATM
 3. Nomor ponsel
 4. Captcha
 5. Klik TnC, lalu klik lanjut
- 2** Masukkan kode OTP
- 3** Buat:
 1. User ID
 2. Password & konfirmasi password
 3. Masukkan alamat e-mail
 4. Masukkan referral code (bila ada)
- 4** Buat TIN (6 Digit) registrasi berhasil

#AyoHijrah

Download on the App Store | GET IT ON Google play

Bank Muamalat Indonesia terdaftar dan diawasi oleh OJK

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kemudahan penggunaan *mobile banking* memiliki dampak yang baik terkait dengan peningkatan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam. Dengan kecanggihan aplikasi pada Bank muamalat semakin menambah loyalitas nasabah dan dengan begitu akan memberikan dampak yang baik sehingga banyak calon nasabah yang beralih pada Bank Muamalat karena begitu banyak manfaat dan kemudahan yang diberikan dalam layanan *mobile banking* ini. *Mobile banking* adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi *financial* secara *real time*. Menggunakan *mobile banking* menghemat waktu para penggunanya tanpa harus membuang-buang waktunya untuk antri di kantor-kantor cabang terdekat atau ke counter ATM untuk melakukan transaksi, sehingga dengan menggunakan *mobile banking* nasabah merasa aman dan nyaman sehingga tidak ragu untuk menggunakan *layanan mobile banking*.

Cara yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam untuk memasarkan layanan *mobile banking* dengan cara menawarkan secara langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening. Selain menawarkan secara langsung pihak bank menawarkan aplikasi *mobile banking* dengan menghubungi nasabahnya.

B. Saran

Berdasarkan data dan informasi yang telah peneliti dapatkan, maka peneliti memberikan saran kepada pihak-pihak yang terkait dengan tujuan menambah wawasan dan pengetahuan yaitu setiap pelayanan perlu peningkatan agar para pengguna layanan *mobile banking* merasa puas dan ingin selalu menggunakan layanan tersebut. Untuk meningkatkan jumlah nasabah maka harus meningkatkan kualitas layanan khususnya *mobile banking* yang pada saat ini sangat banyak diminati oleh masyarakat di era digital. Cara untuk menarik minat nasabah dapat dilakukan dengan berbagai cara pemasaran dan sosialisasi yang baik agar masyarakat lebih tertarik menggunakan layanan *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman & Retnowati WD Tuti. "Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank DKI Cabang Otista Jakarta Timur. " *Jurnal Otonomi Daerah. kebijakan publik. dan Pengembangan Masyarakat*. Vol. 12. No. 2/ Juli 2016/
- Al Arif, M Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV. Diponegoro, 2005.
- Febriana, Nina Indah. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. " *Jurnal An-Nisbah*. Vol.03. No. 01/Oktober 2016.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2004.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran* NJ: Pearson Education, 2012.
- Maulana, Rian. Iskandar & Masrura Mailany. "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model. " *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*. Vol. 2. No. 2/Oktober 2018.
- Novitasari, Dian Lusya. "Analisis Pengaruh Manfaat, kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa IAIN Surakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam" November 2017.
- Pawestriningtyas, Nining Catur, dkk. "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. " *Jurnal Administrasi Bisnis JAB*. Vol. 32. No. 2/ Maret 2016.
- Rifai, Moh. *Konsep Perbankan Syariah* Semarang: Wicaksana, 2002.
- Sarah, Hidayati. "Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia" *Jurnal l-Muzara'ah*. Vol 3. No. 2/2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- . *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2013.

- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi penelitian Bisnis dan Ekonomi* Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015.
- Sunarto, Ipan. “Evektivitas pelayanan Pegaai Bank Rakyat Indonesia BRI Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang”. *eJournal Administrasi Negara*. Vol. 3. No. 4/ Maret 2015.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009.
- Wahyuningsih, Nining & Nurul Jannah. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Muamalat.” *Al-Amwal*. Vol. 10. No. 2/ 2018.
- Wulandari, Dwitya Pratiwi. “Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam” April 2018.
- Wulandari, Novitasari Putri, dkk. “Analisis Faktor-faktor Penggunaan Layanan *Mobile Banking* di Bandung.” *Bisnis dan Iptek Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasundan Bandung*. Vol.10. No.2/Oktober 2017.
- Yuliansyah, Yogi. “Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta” Agustus 2017.

<https://www.bankmuamalat.co.id/>

LAMPIRAN-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 : 2835/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2019 16 Oktober 2019
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

Kepada Yth:

1. Rina El Maza, M.S.I.
 2. Dliyaul Haq, M.E.I.
- 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 : Tri Nurbaiti
NPM : 1602100250
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Dampak Marketing Terhadap Branch Image Muamalat Mobile Banking (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)


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 ± 2/5 bagian.
 - b. Isi ± 3/5 bagian.
 - c. Penutup ± 1/5 bagian.

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan


MUHAMMAD SALEH

OUTLINE

**DAMPAK LAYANAN JASA *MOBILE BANKING* TERHADAP PENINGKATAN
JUMLAH NASABAH**

(Studi Kasus Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

PERSETUJUAN

PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Layanan Jasa Mobile Banking
 - I. Pelayanan Jasa
 - a. Pengertian Pelayanan Jasa

- b. Ciri-ciri Pelayanan Jasa
- c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan
- 2. Mobile Banking
- B. Peningkatan Jumlah Nasabah
 - 1. Pengertian Nasabah
 - 2. Jenis-jenis Nasabah
 - 3. Karakter Nasabah
 - 4. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Temuan Umum Hasil Penelitian
 - 1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam
 - 2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam
 - 3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam
- B. Temuan Khusus Hasil Penelitian
 - 1. Dampak Penggunaan Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah
 - 2. Cara Bank Memasarkan Layanan Mobile Banking

BAB V PENUTUP

- A. Simpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Metro, Mei 2020

Mahasiswa Ybs.,



Tri Nurbaiti
NPM. 1602100250

Mengetahui,

Pembimbing I



Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I.
NIP. 19840123 200912 2 005

Pembimbing II



Dityaul Haq, M.E.I
NIP. 19812101 201503 1 002

ALAT PENGUMPUL DATA

DAMPAK LAYANAN JASA *MOBILE BANKING* TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH

(Studi Kasus Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam)

INTERVIEW (WAWANCARA)

1. Kisi-kisi Interview Dengan Pimpinan Cabang Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam

- a. Menurut bapak, apakah tujuan adanya aplikasi *mobile banking* khususnya untuk Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam?
- b. Sejak kapankah Bank Muamalat menggunakan aplikasi *mobile banking*?
- c. Setelah adanya *mobile banking*, apakah nasabah Bank Muamalat khususnya KCP Za Pagar Alam mengalami peningkatan jumlah nasabah?
- d. Berapakah total nasabah dari sebelum adanya *mobile banking* dan sesudah adanya *mobile banking*?
- e. Apakah *mobile banking* lebih banyak diminati, Jika ada apakah alasannya?
- f. Apakah kelebihan dan kelemahan dari aplikasi *mobile banking*?

2. Kisi-kisi Interview Dengan *Relationship Manager Funding* Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam

- a. Menurut bapak, bagaimana Bank Muamalat sebelum menggunakan aplikasi *mobile banking*?
- b. Menurut Bapak, bagaimana dampak Bank Muamalat khususnya Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam setelah menggunakan aplikasi *mobile banking*?

- c. Sejak menggunakan aplikasi *mobile banking*, bagaimana peningkatan nasabah dari tahun per tahun?
- d. Bagaimanakah terkait penggunaan aplikasi muamalat *mobile banking* terkait dengan munculnya aplikasi *mobile banking* terbaru (Muamalat DIN), apakah muamalat *mobile banking* masih tetap digunakan setelah adanya muamlat DIN (*digital islamic network*) ?
- e. Dari semua aplikasi mobile banking yang manakah yang sering digunakan masyarakat dan mana yang tidak digunakan?

3. Kisi-kisi Interview Dengan Nasabah Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam

- a. Sejak kapan bapak menggunakan aplikasi muamalat *mobile banking*?
- b. Apakah kemudahan menggunakan aplikasi muamalat *mobile banking*?
- c. Menurut bapak, apakah kendala atau kelemahan dalam menggunakan aplikasi muamalat *mobile banking*?
- d. Apakah dari banyak aplikasi mobile banking adakah fitur yang tidak disukai dan disukai?

Metro, 5 Mei 2020

Peneliti,


Tri Nurhaini
NPM. 1602100250

Mengetahui,

Pembimbing I



Rina El Maza, S.H.J., M.S.I.
NIP. 19840123 200912 2 005

Pembimbing II



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19812101 201503 1 002



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.iainmetro.ac.id; e-mail: iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 1853/In.28/D.1/TL.00/06/2020
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Manager Bank Muamalat KCP ZA
Pagar Alam
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1852/In.28/D.1/TL.01/06/2020,
tanggal 18 Juni 2020 atas nama saudara:

Nama : **TRI NURBAITI**
NPM : 1602100250
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "DAMPAK LAYANAN JASA MOBILE BANKING TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP ZA PAGAR ALAM)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 18 Juni 2020
Wakil Dekan I,

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





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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Ringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0731) 41007; Faksimili (0725) 47296; Website: www.iaimetro.ac.id; e-mail: iai@iaimetro.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 1852/In.28/O.1/TL.01/06/2020

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

Nama : TRI NURBAITI
NPM : 1602100250
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "DAMPAK LAYANAN JASA MOBILE BANKING TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP ZA PAGAR ALAM)".
 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 : 18 Juni 2020

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Jandar Fadhillah



111 193303 1 001



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296.
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tri Nurbaiti Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1602100250 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	08 Januari, 05 Jan 2020	Acc outline (ajukan ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Dhiyaul Haq, M.E.I
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa ybs,

Tri Nurbaiti
NPM. 1602100250



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainfusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tri Nurbaiti Fakultas/ Jurusan : FEBI (Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1-Perbankan
Syariah
NPM : 1602100250 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumid. 5 Juni 2020	ACC APD lanjutkan ke pembimbing I	
	Rabu. 10 Juni 2020	- Data primer mengenai siapa yang akan diteliti - Jumlah nasabah yang diwawancarai - faktor penyebab proses nasabah yang menyebabkan penyusutan nasabah	

Dosen Pembimbing II,

Divaul Haq, M.E.I
NIP. 19812101 201503 1 002

Mahasiswa ybs,

Tri Nurbaiti
NPM. 1602100250



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

Jl. H. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmudjo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507, faksimili (0725) 47226, website: www.syrifahmetro.go.id, e-mail: syarifah.iaim@metri.univ.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL ~~SMP~~ S1

Nama : Tri Nurbaiti
NPM : 1602100250

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / SIPBS
Semester / TA : VIII / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang d'bicarakan	Tanda Tangan
	Senin 8 Juni 2020		Acc Apd & outline	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 005

Tri Nurbaiti
NPM. 1602100250



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Husein Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainmetro@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tri Nurbaiti Fakultas/ Jurusan : FEBI (Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam)/SI-Perbankan
Syariah
NPM : 1602100250 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin, 13 Juli 2020	total nasabah yang Menggunakan m-banking Melihat pada grafik word store.	
	Selasa, 14 Juli 2020	Kerapian dalam sub bab di perhatikan.	
	Selasa 14 Juli 2020 -	Kata pengantar Iftikah kitab penyusunannya.	

Dosen Pembimbing II,

Divaul Hag, M.E.I
NIP. 19812101 201503 1 002

Mahasiswa, yhs,

Tri Nurbaiti
NPM. 1602100250



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringanulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjasi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tri Nurbaiti Fakultas/ Jurusan : FEBI (Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1-Perbankan
Syariah
NPM : 1602100250 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu, 15 Juli 2020	Acc skripsi Bab 1-5 Lanjutan ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Diyan Hag, M.Ed
NIP. 19812101 201503 1 002

Mahasiswa ybs,

Tri Nurbaiti
NPM. 1602100250



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A. Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjuni@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tri Nurbaiti Fakultas/ Jurusan: FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/SI-Perbankan Syariah
NPM : 1602100250 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at, 17 Juli 2020	Atas bab i-v dapat dimuna'asysih kem.	

Dosen Pembimbing I,

Rina Elmaza, M.S.I
NIP. 198401232009122005

Mahasiswa ybs,

Tri Nurbaiti
NPM. 1602100250

FOTO DOKUMENTASI



**Foto 1. Wawancara dengan Ibu Salmiati,
Nasabah Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam**



**Foto 2. Wawancara dengan Ibu Khanifiah,
Nasabah Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam**

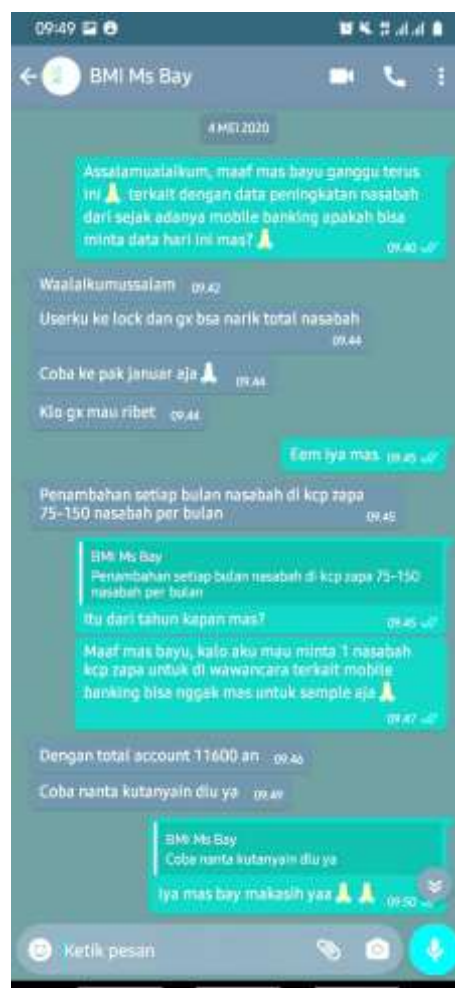


Foto 3. Dokumentasi Hasil Percakapan Via Whatsapp dengan Manajer Funding Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam

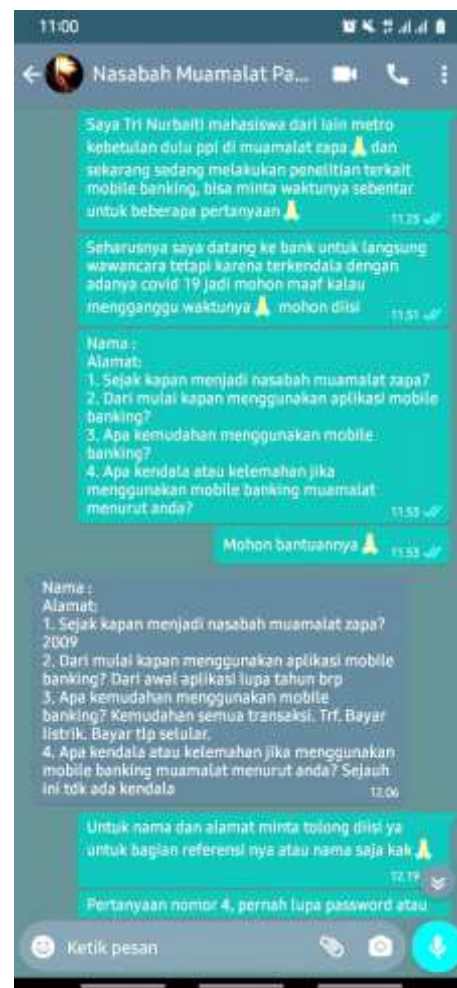


Foto 4. Dokumentasi Hasil Percakapan Via Whatsapp dengan Nasabah Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam



Foto 5. Dokumentasi Percakapan Via Telepon dengan Pimpinan Cabang Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam



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-690/In.28/S/U.1/OT.01/07/2020

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

Nama : TRI NURBAITI
NPM : 1602100250
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 1602100250.

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, 16 Juli 2020
Kepala Perpustakaan

Drs. Makharidi Sudin, M.Pd
NIP. 1958083119810301001



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Tri Nurbaiti, lahir pada tanggal 21 April 1998 di Desa Sidodadi Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur, dari pasangan Bapak Sargiono dan Ibu Marsiyem. Peneliti merupakan anak ketiga dari empat bersaudara.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 2 Sidodadi, lulus pada tahun 2010, kemudian melanjutkan pada MTs Darul A'mal Metro Barat Kota Metro, lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pada MAN 1 Lampung Timur, lulus pada tahun 2016. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2015/2016, yang kemudian pada Tahun 2017, STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.