

SKRIPSI

**PERAN PELAYANAN MELALUI MOBILE BANKING
PADA KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus Di BMTArtha Buana Metro)**

OLEH

ANNAS WAYS ALQORNI

NPM : 1502100239



**Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H/2021 M**

**PERAN PELAYANAN MELALUI MOBILE BANKING
PADA KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus Di BMTArtha Buana Metro)**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh

ANNAS WAYS ALQORNI
NPM : 1502100239

Pembimbing I : Drs. Dri Santoso, M.H
Pembimbing II : Liberty, S.E.,M.A

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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H/2021 M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Untuk di Munaqosyahkan
Saudara Annas Ways Alqorni

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

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : **ANNAS WAYS ALQORNI**
NPM : 1502100239
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PERAN PELAYANAN MELALUI MOBILE BANKING PADA KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus Di BMTArtha Buana Metro)**

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

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr.Wb.

Pembimbing I



Dr. Drs Santoso, MH
NIP. 19670316 199503 1 001

Metro, November 2020

Pembimbing II



Liberty, SE., MA
NIP. 19740824 200003 2 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : **PERAN PELAYANAN MELALUI MOBILE BANKING PADA KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus Di BMT Artha Buana Metro)**

Nama : **ANNAS WAYS ALQORNI**

NPM : 1502100239

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setuju untuk di Munaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Pembimbing I



Dr. Dr. Santoso, MH
NIP. 19670316 199503 1 001

Metro, November 2020
Pembimbing II



Liberty, SE., MA
NIP. 19740824 200003 2 002



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

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI

No: 0505 / In-28.3 / D / PP. 00-9 / 02 / 2021

Skripsi dengan judul : PERAN PELAYANAN MELALUI *MOBILE BANKING* PADA KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus di BMT Artha Buana Metro), disusun oleh : Annas Ways Al-Qorni, NPM. 1502100239, Jurusan S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal : Selasa / 22 Desember 2020.

TIM PENGUJI

Ketua/ Moderator : Drs. Dri Santoso, M.H

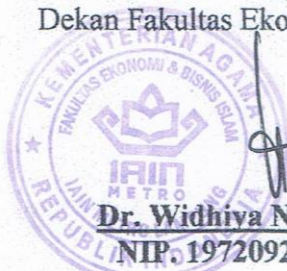
Penguji I : Rina El-Maza, S.H.I.,M.S.I

Penguji II : Liberty, S.E.,MA

Sekretaris : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

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

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


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

ABSTRAK

SISTEM PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI KC KEDATON TAHUN 2018

Oleh

ANNAS WAYS ALQORNI

1502100239

Seiring berkembangnya zaman, dengan perubahan teknologi yang semakin maju, tentu Bank BRI dan Mandiri akan memiliki persaingan yang semakin ketat dalam memberikan layanan jasa melalui teknologi *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan layanan jasa yang disediakan oleh bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui aplikasi *smartphone*. Dalam hal ini tidak menutup kemungkinan kedua bank tersebut memiliki kualitas layanan *mobile banking* yang berbeda, oleh

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah yaitu penelitian lapangan atau *field research*, dimana penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian dengan bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Wawancara dalam penelitian ini peneliti mewawancarai *manager* BMT Artha Buana Metro, *marketing*, dan nasabah BMT Artha Buana Metro.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran pelayanan melalui *mobile banking* pada kepuasan anggota di BMT Artha Buana Metro maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Peran pelayanan melalui *mobile banking* pada kepuasan anggota di BMT Artha Buana Metro berdasarkan nilai maqasid syari'ah dipengaruhi oleh beberapa aspek antara lain: (1) Peran Maslahah, pengguna merasa cukup puas menggunakan aplikasi karena kemudahan-kemudahan yang didapatkan yaitu mudah dalam melakukan transaksi seperti transfer, pembelian, dan pembayaran tagihan tanpa batas waktu dan tempat; dan (2) Peran Kemudahan Mengakses, pengguna merasa puas menggunakan aplikasi dikarenakan fitur di dalamnya mudah dipahami dan tidak membingungkan pengguna.

OROSINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANNAS WAYS ALQORNI


NPM : 1502100239

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, Desember 2020
Yang Menyatakan,


ANNAS WAYS ALQORNI
NPM 1502100239

MOTTO

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

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. (QS. Al Baqarah: 267)¹

¹ Departemen Agama Islam RI, *Al-Qur'an Tajwid & Terjemah* (Bandung: CV Penerbit Dipenogoro, 2010), 23.

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT. Saya persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku yang tidak pernah lelah mendo'akan dan mendukung peneliti baik dalam bentuk moril materil serta tak pernah henti memberikan kasih sayang dan motivasi yang tiada batas.
2. Bapak Drs. Dri Santoso, M.H dan Ibu Liberty, S.E.,M.A. selaku pembimbing yang selalu sabar memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat tberharga.
3. Sahabat-sahabat terbaikku, yang telah memberi semangat dan motivasi.
4. Almamater IAIN Metro tempatku menuntut ilmu dan memberikan pelajaran-pelajaran intelektual yang berharga.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segalapuji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **PERAN PELAYANAN MELALUI MOBILE BANKING PADA KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus Di BMTArtha Buana Metro)**” ini tanpa ada halangan suatu apapun. Rahmat dan salam mudah-mudahan senantiasa Allah tetapkan kepada Nabi Muhammad saw yang telah menghantarkan umatnya kealam yang penuh barokah.

Peneliti menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini tidak akan selesai tanpa ada bantuan dan bimbingan serta dorongan yang peneliti terima. Oleh sebab itu peneliti ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik moral maupun material terutama kepada:


1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Reonika Puspitasari, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Bapak Drs. Dri Santoso, M.H. selaku pembimbing I dan Ibu Liberty, S.E., M.A. selaku pembimbing II dalam penelitian skripsi ini.
5. Semua dosen yang telah turut membantu dan mendorong penyelesaian peneliti skripsi ini.

6. Rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan bantuan dalam penelitian skripsi ini.

Peneliti berharap mudah-mudahan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan khususnya pada peneliti.

Wassalamu 'alaikum, Wr. Wb

Metro, Oktober 2020
Peneliti,



Annas Ways Algorni
NPM. 1502100239

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINAITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Penelitian yang Relevan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>Mobile Banking</i>	10
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	10
2. Landasan Hukum	13
3. Faktor yang Mempengaruhi Sikap Terhadap <i>Mobile Banking</i>	13
4. Fasilitas <i>Mobile Banking</i>	16
B. Pelayanan Nasabah	17
1. Pengertian Pelayanan Nasabah.....	17

2. Jenis-jenis Pelayanan.....	18
3. Ciri-ciri Pelayanan Nasabah yang Baik.....	19
4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	19
C. Kepuasan Anggota.....	22
1. Pengertian Kepuasan Anggota.....	22
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota.....	23
3. Indikator Kepuasan Anggota.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	26
B. Sumber Data.....	27
C. Teknik Pengumpulan Data.....	29
D. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Hasil Penelitian.....	32
1. Profil BMT Artha Buana Metro.....	32
a. Sejarah Berdirinya BMT Artha Buana Metro.....	32
b. Visi, Misi dan Tujuan.....	37
c. Produk-produk BMT.....	39
d. Struktur Organisasi BMT Artha Buana Metro.....	43
2. Deskripsi Data Penelitian.....	45
a. Penggunaan <i>Mobile Banking</i> di BMT Artha Buana Metro.....	45
b. Pelayanan Melalui <i>Mobile Banking</i> Pada Kepuasan Anggota BMT Artha Buana Metro.....	54
B. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah BMT Artha Buana Metro Periode 2016-2019	5

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Logo KSPPS BMT Artha Buana Metro.....	34
2. Struktur Organisasi BMT Artha Buana Metro.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Alat Pengumpul Data
3. Surat Izin Research
4. Surat Tugas
5. Kartu Kosultasi Bimbingan
6. Dokumentasi
7. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya wacana mengenai ekonomi syariah secara umum masih berada pada tataran diskusi atau perdebatan, tetapi hal ini tidak terjadi pada aspek finansialnya. Maraknya BMT dan lembaga keuangan syariah lainnya di berbagai tempat menunjukkan bahwa kegiatan finansial berbasis syariah telah turun dari tataran konsep ke tataran praktis.

Pada awal tahun 90-an Indonesia pada khususnya telah menunjukkan keadaan perubahan yang lebih membaik. Perkembangan sistem ekonomi dan bisnis berlandaskan Islam telah menunjukkan *trend* yang cukup menggembirakan. Hadirnya lembaga keuangan syaria'ah di belahan bumi menunjukkan langkah kemajuan keberadaan sistem ekonomi dan bisnis Islam di tanah air ini. Lembaga-lembaga seperti itu adalah organisasi yang bercirikan "*amanah*".¹

Lembaga keuangan syariah mempunyai karakteristik umum dan landasan dasar operasional secara keseluruhan adalah pada prinsip bagi hasil atau prinsipnya berdasarkan kaidah *musyarakah*. Hal ini yang menjadi ciri khas dan membedakannya dengan lembaga keuangan konvensional. Dalam aplikasinya, konsep penyertaan modal menjadi pembeda di antara keduanya. Selain itu, lembaga keuangan syariah tidak menggunakan pranata bunga untuk menutup biaya operasional dan mendapatkan keuntungan dari jasa keuangan.

Secara mendasar terdapat dua perbedaan penting antara bank syariah dengan bank konvensional. Pertama adalah adanya tuntutan jaminan bahwa dalam kegiatan usahanya, bank tidak melanggar ketentuan syaria; dan kedua sebagai konsekuensi dari pelarangan instrumen bunga dan digantikan dengan sistem bagi asil (baik pada sisi aktiva

¹ Agus Arwani, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hlm. 48

maupun passiva) maka karakteristik risiko dan sifat hubungan antara anggota dengan bank terlihat dari akad-akad perbankan syariah.²

Ada banyak produk penghimpunan dan penyaluran dana yang secara teknis finansial dapat dikembangkan sebuah lembaga keuangan syariah. Hal ini dimungkinkan karena sistem syariah memberi ruang yang cukup untuk itu. Namun dalam praktek, sebagian besar lembaga keuangan syariah masih membatasi diri dengan beberapa produk saja yang dianggap aman.

Menurut Ikit bahwa secara umum produk-produk bank syariah dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bagian diantaranya:

1. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)
2. Produk Penyaluran Dana (*financing*)
3. Produk Jasa (*Service*).³

Pemasaran selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha yang berorientasi profit maupun usaha-usaha sosial. Pentingnya pemasaran dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk atau jasa. Pemasaran menjadi semakin penting dengan semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat dan semakin gencarnya pesaing dalam memasarkan produknya. Salah satunya adalah penggunaan *Mobile Banking*.

Perkembangan teknologi informasi semakin canggih dan diminati oleh masyarakat luas. Teknologi dengan menggunakan media perangkat seluler serta internet, semakin canggih fitur-fiturnya telah ditawarkan oleh para pembuat media komunikasi tersebut. Pemanfaatan teknologi informasi ini

² Sulaeman Jajuli, *Produk Pendanaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 16.

³ Ikit, *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm.

menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis di sektor perbankan. Pemanfaatan teknologi secara tepat juga harus diperhatikan, untuk meminimalkan risiko operasional, agar perbankan mampu beroperasi lebih efisien.

Menurut Lupioadi kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Sedangkan menurut Rangkuti mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.⁴ Sehingga dapat disimpulkan kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja barang atau jasa yang diterima dan yang diharapkan masyarakat. Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterima dari sebuah pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting dan sering dikatakan sebagai proses lanjut dari kepuasan anggota. Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan oleh karyawan merupakan sebagian dari pelayanan yang disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Pelayanan yang diberikan kepada para anggota ini sifatnya sangatlah personal karena melibatkan beberapa orang sebagai pemberi layanan sesuai dengan tugasnya yang dimilikinya dan penerima layanan. Kualitas pelayanan dalam konsep pelayanan prima merupakan tindakan yang diberikan

⁴ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 30

perusahaan melalui karyawan untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik dan harmonis dengan para anggota.

Mobile banking secara umum adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki anggota melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau *General Package Radio Service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel). *Mobile banking* diartikan sebagai fasilitas bagi anggota bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap anggota diperlukan perbaikan yang tiada henti baik segi produk maupun pemasarannya. Salah satu produk baru adalah layanan *Mobile Banking*. Fasilitas M-Banking diberikan untuk memudahkan transaksi untuk pada anggota BMT Artha Buana Metro, ini merupakan salah satu produk yang transaksi penggunaannya melalui smartphone. Untuk mendapatkan layanan m-Banking tidaklah sulit karena selain menjadi anggota BMT Artha Buana Metro, yang anggota perlukan hanyalah ponsel smartphone. Bahkan anggota bisa menggunakan untuk pembayaran apapun yang disediakan oleh m-Banking dengan begitu anggota akan merasa mudah dalam melakukan transaksi yang dilakukannya.⁵

BMT Artha Buana Metro mulai beroperasi dan bersama masyarakat berupaya membangun perekonomian masyarakat Kecil dan Menengah di Kota agar menjadi lebih baik. Dalam melaksanakan penghimpunan dana BMT

⁵ Heppi Tri Apriliani, *Customer Service* BMT Artha Buana Metro, *Interview* pada tanggal 10 November 2019

Artha Buana Metro menawarkan beberapa produk unggulan dengan menggunakan *Mobile Banking*.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah BMT Artha Buana Metro
Periode 2016-2019

Tahun	Jumlah Nasabah
2016	453
2017	584
2018	655
2019	772

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari tahun ke tahun jumlah anggota di BMT Artha Buana Metro semakin bertambah terutama setelah menggunakan M-banking. M-banking yang diproyeksikan BMT Artha Buana Metro sebagai layanan prima dan merupakan produk unggulan yang ditawarkan kepada para anggota diharapkan dapat melayani secara maksimal dan aman dalam transaksinya. Namun banyak persepsi yang berekspektasi atas produk *m-banking* ini dan diharapkan fakta yang terjadi sesuai dengan ekspektasi karena kemudahan yang ditawarkan m-banking pada anggota. Tentu dengan adanya kemudahan menimbulkan pula terjadinya ancaman-ancaman yang tidak diharapkan oleh para anggota. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengkaji peningkatan pelayanan nasabah dengan menggunakan *mobile Banking*.

Bertitik tolak dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji, meneliti serta membahas tentang analisa bagi hasil yang dilakukan oleh pihak BMT Artha Buana Metro dalam mengelola manajemen BMT untuk menarik

anggota dengan mengangkat judul “**Upaya Peningkatan Pelayanan Nasabah Dengan Menggunakan *Mobile banking* (Studi Kasus Di BMT Artha Buana Metro)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka penulis membahas pada permasalahan sebagai berikut: Bagaimana peran pelayanan melalui *mobile banking* pada kepuasan anggota di BMT Artha Buana Metro?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mencapai tujuan sebagai berikut : untuk mengetahui peran pelayanan melalui *mobile banking* pada kepuasan anggota di BMT Artha Buana Metro.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk dijadikan sebagai acuan atau bahan tambahan bagi pihak yang membutuhkan dalam membuat penulisan yang relevan.
- b. Diharapkan bisa menambah informasi dan referensi bagi pembaca yang membutuhkan data-data penelitian.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan apabila nantinya berkecimpung didalam masyarakat, khususnya dalam pelayanan BMT Artha Buana Metro.

- 2) Bagi BMT Artha Buana Metro hasil penelitian ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan serta dapat pula dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan.
- 3) Bagi Pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan, dan gambaran serta kajian penelitian lebih lanjut.

E. Penelitian Relevan

Sebelum penelitian yang peneliti lakukan, telah ada beberapa hasil penelitian yang berhubungan dengan peran pelayanan melalui *mobile banking* pada kepuasan anggota di BMT Artha Buana Metro. Beberapa karya ilmiah dan hasil penelitian sebelumnya yang pokok bahasannya hampir sama dengan penelitian ini adalah:

Pertama, dalam Skripsi yang disusun oleh Jumaini, dengan judul “Sistem Layanan *Mobile banking* Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”,⁶ hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Sistem layanan yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabah yaitu: Pendanaan, Pembiayaan dan Jasa. Penerapan sistem layanan *Mobile banking* di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru yaitu: cek saldo, ganti PIN ATM, transfer, antar rekening di BSM, antar bank, antar bank anggota ATM Bersama dan ATM Prima secara real time dan pembayaran zakat. Menurut tinjauan ekonomi

⁶ Jumaini, “Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”, *Skripsi*, Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim, 2012.

Islam menggunakan prinsip-prinsip tauhid, prinsip keseimbangan, prinsip khilafah, dan prinsip keadilan.

Kedua, dalam Skripsi yang disusun oleh Yogi Yuliansyah dengan judul: “Analisis Pengaruh Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta”,⁷ Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t statistik untuk menguji koefisien regresi parsial, serta uji f statistik untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama-sama dengan tingkat signifikansi 5%. Selain itu uji dilakukan dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas dengan menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel keamanan mobile, Kemampuan akses, dan Kondisi fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian variabel tambahan biaya berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Ketiga, dalam Jurnal yang disusun oleh Riska Nofia Safitri, Doni Marlius dengan judul: “Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang”,⁸ Dilihat dari hasil penelitian Penerapan e-banking dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Prosedur penggunaan e-banking dilakukan sesuai dengan proses dan peraturan yang berlaku. Bank

⁷ Yogi Yuliansyah, “Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta”, *Skripsi*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017.

⁸ Lyllys Indry Almawati, “Analisis Penilaian Kinerja Karyawan Di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Bringin”, *Tugas Akhir*, Salatiga: IAIN Salatiga, 2017.

memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya sehingga apa yang dibutuhkan nasabah dapat dipenuhi oleh bank.

Penelitian-penelitian di atas mempunyai persamaan dengan penelitian ini, sama-sama meneliti tentang *Mobile Banking*. Sementara perbedaannya yang dapat dilihat dengan hasil penelitian lebih ditekankan pada penggunaan *Mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Dapat diketahui bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki kajian yang berbeda, walaupun memiliki fokus kajian yang sama pada tema-tema tertentu.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Mobile Banking*

1. Pengertian *Mobile Banking*

Salah satu produk teknologi layanan perbankan adalah mobile banking, fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti telepon seluler berbasis internet mempunyai fungsi yang sama seperti ATM kecuali mengambil uang tunai.¹ *Mobile Banking* atau disingkat dengan M-Banking, adalah suatu sistem layanan perbankan yang ditawarkan kepada nasabah untuk mendukung kelancaran dan kemudahan transaksi keuangan secara efektif dan efisien. Mobile Banking dinilai sangat bermanfaat untuk nasabah karena dapat menghemat waktu dan biaya. Nasabah dapat melakukan transaksi dalam 24 jam sehari tanpa harus mendatangi bank dan mengantri untuk melakukan transaksi personal. Sejumlah transaksi yang dapat dilakukan melalui *mobile banking* adalah cek saldo, tranfer, transaksi keuangan, pembayaran aplikasi kredit dan pembayaran tagihan umum.

Perkembangan *mobile banking (M-Banking)* terbilang sangat cepat. Perkembangan ini lantaran layanan m-banking mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Waktu yang digunakan untuk mengantri di bank dapat dimanfaatkan untuk

¹ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 110.

melakukan kegiatan lain yang lebih produktif seperti meningkatkan kebutuhan pada kuantitas harta (aset).

Namun di sisi lain, selain banyak manfaat yang didapat dari penggunaan mobilebanking, mobile banking juga memiliki kekurangan. Mobile banking adalah sebuah pengembangan teknologi yang dibuat manusia maka tidak luput dari kesalahan-kesalahan yang dilakukan secara internal maupun eksternal. Kesalahan operasional (*human error*), penipuan (*fraud*), kejahatan melalui dunia maya (*cyber crime*) dan masih banyak lagi risiko yang mungkin terjadi dalam penggunaan mobile banking. Keamanan adalah salah satu faktor penyebab risiko-risiko tersebut terjadi. Maka dari itu, dalam penggunaannya, pihak Bank dan nasabah harus saling berhati-hati dalam memanfaatkan fasilitas *mobile banking* tersebut.

Menurut Riswandi, Budi Agus M-Banking suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. M-Banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan M-Banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone. Melalui adanya handphone dan layanan M-Banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat

menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu mobile banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi.²

Menurut Turban, mobile banking merupakan suatu aplikasi penerapan mobile commerce yang berfokus terhadap masalah finansial perbankan, sehingga memungkinkan dilakukannya kegiatan – kegiatan seperti kegiatan yang dapat dilakukan melalui ATM (*Automated Teller Machine*) dengan memanfaatkan perangkat mobile..³

Mobile banking memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pengecekan saldo tabungan, membayar tagihan maupun melakukan transfer dana ke rekening yang lain. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antre ke kantor cabang perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai transaksi itu. Dengan mobile banking 'segalanya' bisa dilakukan dan dengan sangat mudah.

Mobile banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, di mana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

² MARIHOT TUA EFENDI HARIANDJA, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), 195.

³ SYAMSUL BAHRI, *Manajemen Sumber Daya Aparatur* (Yogyakarta: Deepublish, 2019) 104.

2. Landasan Hukum

Perkembangan teknologi informasi komunikasi saat ini sesuai dengan QS. An-Naml ayat 40:

قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِّنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ فَلَمَّا رآه مُسْتَقَرًّا عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِن فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي أَأَشْكُرُ
 أَمْ أَكْفُرُ وَمَن شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ۗ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ ﴿٤٠﴾

Artinya: Berkatalah seorang yang mempunyai ilmu dari Al Kitab[1097]: "Aku akan membawa singgasana itu kepadamu sebelum matamu berkedip". Maka tatkala Sulaiman melihat singgasana itu terletak di hadapannya, iapun berkata: "Ini termasuk kurnia Tuhanku untuk mencoba Aku apakah Aku bersyukur atau mengingkari (akan nikmat-Nya). dan barangsiapa yang bersyukur Maka Sesungguhnya dia bersyukur untuk (kebaikan) dirinya sendiri dan barangsiapa yang ingkar, Maka Sesungguhnya Tuhanku Maha Kaya lagi Maha Mulia".⁴

Ayat di atas mengilhami inovasi teknologi informasi yang terus berkembang hingga sekarang. Mulai dari jaman dahulu adanya sms yang mampu mengirim pesan dalam hitungan detik, kemudian foto, akhirnya kini banyak sekali hal dari berbagai penjuru dunia yang dapat diakses via internet dalam hitungan detik saja. Dalam Hadits riwayat Bukhori dan Muslim mengatakan bahwa "Kalian diutus untuk memberikann kemudahan (manusia) bukan untuk menyulitkan"

3. Faktor yang Mempengaruhi Sikap Terhadap *Mobile Banking*

Adapun faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan M-Banking. Laporan BRI dalam penelitiannya

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahnya*, (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002), 992.

menginventarisir enam faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada *mobile banking* yaitu:

a. Keamanan sistem M-Banking.

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan *mobile banking* untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media *mobile banking*.

b. Kemudahan suatu website untuk diakses

Kemudahan untuk mengakses sistem layanan secara online melalui media *mobile banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Semakin mudah konsumen dalam mengakses situs atau website perusahaan jasa layanan perbankan secara *mobile* akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap konsumen

c. Privasi Pengguna

Dalam sistem layanan perbankan / transaksi keuangan secara *mobile*, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarkan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang

menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan mobile banking.

d. Kehandalan Layanan

Transaksi keuangan secara mobile memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.

e. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan.

Salah satu faktor yang menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan (M-Banking) adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan mobile banking. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan mobile banking-nya.

f. Kecepatan koneksi jaringan

Konsumen atau nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan/tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara mobile. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara mobile. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan pada provider yang dipakai oleh nasabah tersebut.⁵

Mobile banking merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon selular dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di Subscriber IdentityModule

⁵ Suwatno, Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014), 197.

Card (SIM Card) atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau SIM Toolkit. Mobile banking menyediakan fasilitas yang hampir sama dengan ATM, yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, 11 handphone, asuransi), pembelian pulsa (pulsa isi ulang, saham), kecuali penarikan tunai. Dengan adanya mobile banking, pihak perbankan berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi. Nasabah yang telah memiliki layanan mobile banking tentu saja tidak perlu pergi ke ATM atau kantor cabang bank karena dengan mobile banking nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.

4. Fasilitas *Mobile Banking*

Adapun unsur-unsur yang dimiliki fasilitas terkait M-Banking adalah sebagai berikut : M-Banking merupakan fasilitas perbankan yang merupakan bagian dari Mobile. Mobile merupakan fitur pelayanan Bank Rakyat Indonesia untuk memberikan pelayanan pada nasabah. Fitur M-Banking menggunakan fasilitas online atau dengan menggunakan handphone, tablet dan alat komunikasi lainnya. Dengan menggunakan M-Banking nasabah dapat melakukan transaksi perbankan sesuai kebutuhan kapanpun dan dimanapun. Nasabah juga dapat dengan mudah mendapatkan aplikasi layanan M-Banking dengan mendownload aplikasinya di Playstore atau App Store dan lainnya. Dengan adanya fasilitas mobile banking BMT Artha Buana Metro dapat meningkatkan

pelayanan terhadap nasabah dan dapat meningkatkan BMT. M-Banking adalah salah satu fitur teknologi yang berupa layanan bagi nasabah bank, yang memungkinkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka melalui aplikasi M-Banking pada smartphone nasabah yang digunakan untuk bertransaksi perbankan.

B. Pelayanan Nasabah

1. Pengertian Pelayanan Nasabah

Menurut Peraturan pemerintah No.7/7/PBI/2005 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan.⁶

Sumber daya manusia merupakan faktor yang berperan penting dalam industri perbankan, hal ini disebabkan sektor perbankan merupakan industri jasa yang saat ini memegang peranan yang cukup dominan dalam menopang program-program pembangunan ekonomi. Kelancaran arus uang yang berbeda lokasi, kelancaran distribusi modal, baik untuk investasi maupun untuk modal usaha banyak ditentukan oleh lancar atau tidaknya pelayanan jasa bank.

Menurut Kotler pelayanan adalah pemberian jasa kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Dikatakan pula bahwa jasa dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh satu

⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: Balai Pustaka, 2014), 1045.

pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Industri perbankan merupakan industri jasa yang memiliki sifat padat karya (*labor intensive*) sekaligus padat ilmu (*knowledge intensive*). Hanya dengan adanya petugas bank yang profesional maka kualitas sistem pelayanan bank akan lebih dapat ditingkatkan.⁷

2. Jenis-jenis Pelayanan

Ada 2 jenis pelayanan bank yaitu pelayanan bank klasik dan modern. Penjelasannya sebagai berikut :

a. Pelayanan Bank klasik

Pelayanan bank secara klasik adalah pelayanan yang dilakukan bank secara sederhana atau bisa dikatakan manual jika dibandingkan dengan apa yang telah ada saat ini. Pada pelayanan perbankan di masa lampau para nasabah dalam bertransaksi, misalnya menyetor uang atau pun menarik uang harus mendatangi kantor cabang bank tertentu. Dan hal ini bisa saja terjadi secara bersamaan, sehingga akan terlihat rumit akibat banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi, hal ini akan memaksa para nasabah harus mengantri berjam-jam untuk menyetor ataupun menarik uang.

⁷ Kanuk Leon Schiffman, Leslie Lazar, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Index puri Media Kembangan. 2008), 25.

b. Pelayanan bank modern

Pada Zaman modern saat ini, dimana semakin beragam keinginan dan kebutuhan manusia, maka bank sebagai penyedia jasa finansial harus mampu memberikan apa yang diinginkan nasabah. Bank dituntut untuk dapat meningkatkan servisnya misalnya dengan melakukan inovasi terhadap produk dan layanannya, guna menjaga standart kualitas pelayanannya agar tetap dapat memuaskan nasabah.

3. Ciri-ciri Pelayanan Nasabah yang Baik

Pelayanan dalam bank yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Beberapa hal dibentuk oleh bank untuk membentuk pelayanan yang baik. Ada 2 hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah yaitu:

- a. Manusia yang memberikan pelayanan
Yang pertama adalah manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (*Customer Service Officer*) yang melayani nasabah harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, *Customer Service Officer* harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.
- b. Sarana dan prasana yang mendukung pelayanan.
Yang kedua adalah sarana dan prasana yang diberikan Bank kepada nasabah. Dalam hal ini adalah seperti teknologi Anjungan Tunai Mandiri (ATM), e-banking, dan lain sebagainya. Sarana dan prasana harus bisa bekerja secara cepat, akurat dan tepat ketika dipergunakan nasabah.⁸

4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dalam pemasaran jasa, kualitas jasa ditentukan oleh yang melakukan pelayanan. Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya

⁸ Anwar Prabumangkuegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 67.

pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof, kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*.⁹

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan, maka atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan penyajian layanan yang tidak berhasil dalam memenuhi kualitas pelayanan yang dikehendaki, yaitu:

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dengan pandangan manajemen.

Manajemen tidak selalu merasakan dengan tepat apa yang diinginkan oleh konsumen atau bagaimana penilaian konsumen terhadap komponen pelayanan. Akibatnya manajemen tidak mengetahui

⁹ Surya Dharma, *Manajemen Kinerja : Falsafah Teori Dan Penerapannya* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), 14-15.

bagaimana suatu jasa seharusnya didesain, dan jasa-jasa pendukung apa saja yang diinginkan.

- b. Kesenjangan antara pandangan manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian jasa. Penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Selain itu mungkin pula karyawan dihadapkan pada standar-standar yang kadangkala saling bertentangan.
- d. Kesenjangan antara penyajian pelayanan dan komunikasi eksternal. Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh manajemen dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Risiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.
- e. Kesenjangan antar pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berlainan, atau keliru

mempersiapkan kualitas jasa. Walaupun pada awalnya persepsi yang dimiliki konsumen dan perusahaan adalah sama, akan tetapi karena berbagai faktor yang berlangsung, maka pada akhir proses pelayanan, persepsi konsumen dan perusahaan tentang kualitas jasa yang dimaksud bisa saja berbeda.¹⁰

Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berlainan, atau keliru mempersiapkan kualitas jasa. Walaupun pada awalnya persepsi yang dimiliki konsumen dan perusahaan adalah sama, akan tetapi karena berbagai faktor yang berlangsung, maka pada akhir proses pelayanan, persepsi konsumen dan perusahaan tentang kualitas jasa yang dimaksud bisa saja berbeda.

C. Kepuasan Anggota

1. Pengertian Kepuasan Anggota

Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, agar pelanggan tetap setia membeli produk atau jasa kita. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.¹¹

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*statis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat),

¹⁰ Fandi Tjiptono, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 146.

¹¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 1110.

menurut (Tjiptono dan Chandra. 2005;195)kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat sesuatu memadai.¹²

Oliver dalam Husain Umar, mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli, di mana persepsi terhadap kinerja produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.¹³ Ini artinya apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Kotler menyatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.¹⁴

Berdasarkan beberapa pengertian kepuasan tersebut, maka dapat diasumsikan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewayang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) dengan harapan mereka.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan anggota antara lain :

¹² Fandi Tjiptono dan Chandra Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), 195

¹³ Husain Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), 14.

¹⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT Indeks Gramedia, 2006), 123.

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman.

Konsumen yang tidak puas terhadap produk yang dikonsumsinya akan mencari produk lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan anggota yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kualitas produk yang konsumen anggota dengan harapannya.

3. Indikator Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota dapat ditentukan dengan beberapa cara menurut Lupiyoadi dan Hamdani yaitu dengan menggunakan beberapa dimensi meliputi keandalan, daya tanggap, dan jaminan:

- a. Keandalan, merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, penilainya yaitu kualitas pelayanan koperasi.
- b. Daya tanggap, merupakan keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap meliputi: respon cepat dalam menangani masalah dengan segera (keberanian dalam mengambil resiko).
- c. Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki, meliputi: pengetahuan dan kemampuan

koperasi dalam melakukan pelayanan dan sikap ramah kepada konsumen.¹⁵

Menurut Kotler dan Keller perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Lebih lanjut dinyatakan bahwa mempertahankan pelanggan merupakan hal penting daripada memikat pelanggan. Oleh karena itu terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Membeli lagi.
- b. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan.
- c. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing.
- d. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.
- e. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.¹⁶

¹⁵ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 182.

¹⁶ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), 138.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan). “penelitian kanchah atau lapangan (*field research*), yaitu sesuai dengan bidangnya, maka kanchah penelitian akan berbeda-beda tempatnya. Penelitian pendidikan mempunyai kanchah bukan saja di sekolah tetapi dapat di keluarga, di masyarakat, di pabrik, di rumah sakit, asal semuanya mengarah tercapainya tujuan pendidikan”.¹

Berdasarkan definisi di atas, dapat dipahami bahwa penelitian ini adalah penelitian lapangan dimana peneliti ke lapangan langsung untuk mengetahui tentang peran pelayanan melalui *mobile banking* pada kepuasan anggota di BMTArtha Buana Metro.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat polusi atau daerah tertentu.² Sedangkan kualitatif yaitu memahami fenomena tentang apa yang telah dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, tindakan dan

¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 10.

² Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 75.

lain-lain, secara holistik dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasan.

Dari keterangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan mengenai peran pelayanan melalui *mobile banking* pada kepuasan anggota di BMT Artha Buana Metro yang diuraikan dengan kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan.

B. Sumber Data

Penetapan sumber data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan dan menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber/informan. Sebelum melakukan pengumpulan data yang akan dikumpulkan pada penelitian ini dikelompokkan menjadi dua yaitu, sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan “data dapat diperoleh langsung dari lapangan termasuk laboratorium”³. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah para karyawan BMT Artha Buana Metro yang berjumlah 23 orang tetapi hanya 5 orang karyawan saja yang diteliti mewakili bidang masing-masing. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Mardalis bahwa: “Penggunaan teknik sampel ini mempunyai suatu tujuan atau dilakukan dengan sengaja, cara penggunaan

³ S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm.143

sampel ini diantara populasi sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya.”⁴ Alasan menggunakan teknik *Purposive Sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *Purposive Sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber sekunder adalah sumber dari bahan bacaan.⁵ Data sekunder terdiri atas berbagai macam, dari surat-surat pribadi, kitab harian, *notulen* rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah. Sumber sekunder ini sungguh kaya dan siap sedia menunggu penggunaannya oleh peneliti yang memerlukannya. Beberapa buku yang digunakan adalah: Anwar Prabumangkuegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 2010, Basu Swasta dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen* Yogyakarta: BPFE, 2000, Fandi Tjiptono, *Manajemen Pemasaran* Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

⁴ Mardalis, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 58.

⁵ Moh. Nazir, *Metode Penelitian.*, 50.

C. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Burhan Bungin, dalam setiap kegiatan penelitian dibutuhkan obyek atau sasaran penelitian yang obyek sasaran tersebut umumnya eksis dalam jumlah yang besar atau banyak.⁶

Agar penelitian dapat berjalan dengan baik, maka peneliti menentukan teknik pengumpulan data sesuai dengan rencana jenis data yang akan diambil metodenya adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.⁷ Dalam penelitian ini untuk dapat mencapai apa yang diharapkan maka peneliti menggunakan interview terpimpin dan terawasi. Dimana peneliti ingin menciptakan suasana interview yang tidak terlalu formal tetapi juga terawasi sehingga proses interview berjalan santai namun serius.

Selain itu, peneliti juga menyiapkan garis besar pertanyaan tentang kinerja karyawan . Dalam melakukan wawancara, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang telah dirancang. Adapun pertanyaan-pertanyaan tersebut diambil dari berbagai informan diantaranya *manager* BMT Artha Buana Metro, *marketing*, dan nasabah BMT Artha Buana Metro.

⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2003), 43.

⁷ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 105.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan melihat sumber-sumber dokumen yang ada kaitannya dengan jenis data yang diperlukan.⁸ Metode dokumentasi adalah cara yang efisien untuk melengkapi hal-hal yang belum didapat dari wawancara. Metode dokumentasi yang digunakan untuk mendapatkan data dari bahan-bahan tentang BMT Artha Buana Metro.

D. Teknik Analisis Data

Setelah data yang dikumpulkan telah diedit, dicoded dan telah diikhtisarkan dalam tabel, maka langkah selanjutnya adalah analisis terhadap hasil-hasil yang telah diperoleh.⁹ Analisis data merupakan upaya mencari dan menata data secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul dari berbagai sumber. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan analisis kualitatif dengan pendekatan berfikir.

Adapun peneliti disini menggunakan cara berfikir induktif. Cara berfikir induktif yaitu bertitik tolak dari fakta-fakta khusus, peristiwa-peristiwa tersebut ditarik generalisasi yang mempunyai sifat umum. Dalam penelitian ini peneliti memberikan gambaran secara menyeluruh tentang peran pelayanan melalui *mobile banking* pada kepuasan anggota di BMT Artha

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), 129.

⁹ Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 156.

Buana Metro, gambaran hasil penelitian tersebut kemudian ditelaah, dikaji, dan disimpulkan sesuai dengan tujuan dan kegunaan peneliti, dalam memperoleh kecermatan, ketelitian dan kebenaran

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Sejarah Berdirinya BMT Artha Buana Metro¹

BMT Artha Buana Metro didirikan melalui rapat resmi pada tanggal 05 Desember 2012 di Kantor Lembaga Pendidikan Ma'arif yang beralamatkan di Jl. Gele Harun dengan 25 anggota di bawah naungan Lembaga Pendidikan Ma'arif. BMT Artha Buana Metro diresmikan pada tanggal 31 Januari 2013 yang bertempat di JL. RA Kartini Purwosari 28 Metro Utara Kota Metro, yang diresmikan oleh kepala dinas Koperasi UMKM kota Metro bapak Drs. Mustahal.

Pendirian BMT Artha Buana Metro sudah direncanakan sejak 5 (lima) tahun yang lalu oleh Lembaga Pendidikan Ma'arif, lantaran adanya jurusan Syariah di Institut Agama Islam Ma'arif (IAIM) NU Metro Lampung. Adapun yang menjadi anggota pendirinya sebagai berikut:

¹ Dokumentasi BMT Artha Buana Metro pada 07 Maret 2020

1. Sugito Zainal Abidin
2. Zamroni Ali
3. Ali Khomarudin
4. Ahmad Ahwan
5. Mispani Ramli
6. Abdul Manaf
7. Subandi
8. Agusrina Syaka
9. Muslan
10. Zaini
11. Sukiman
12. Karsoyo
13. Rahmad Dahlan
14. Nizarrudin
15. Agus Setiawan
16. Tri Setyorini
17. Khoirul Muslim
18. Syaiful Hadi
19. Nilawati
20. Khotimatul Khasanah
21. Maryanto
22. M. Baihaqi
23. Ismail
24. Haikal
25. Asep Gunawan

Dengan kerja keras dan kerjasama antara pengelola dan pengurus dengan segenap kemampuan yang dimiliki BMT Artha Buana Metro telah membuahkan pertumbuhan dan perkembangan yang menggembirakan dalam mewujudkan harapan bahwa BMT Artha Buana Metro dapat memberikan kontribusi yang positif bagi perekonomian dan kesejahteraan umat pada umumnya, dan khususnya bagi Nahdlatul Ulama (NU) Kota Metro sebagai penggerak dan pendorong utama berdirinya KJKS BMT Artha Buana Metro. BMT Artha Buana Metro telah terdaftar pada:

Badan Hukum Nomor : 518/01/D6.02/BH/X.10/1/2013
Surat Izin Usaha Perdagangan Nomor : 254/LL-3/PK/2013
NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) : 03.252.243.5-321.000
Surat Tanda Daftar Nomor : 07.09.3.65.00.261
Surat Izin Gangguan Nomor : SIG-250/LL-3/2013

Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Artha Buana Metro berlambangkan bola dunia berwarna hijau dengan gambar pulau Indonesia yang disamping kanan kirinya terdapat lambang padi dan kapas, serta di bagian dalam bola dunia terdapat huruf AB yang merupakan inisial dari Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Artha Buana Metro. Di bagian atas terdapat satu bintang dan pada bagian bawah terdapat tulisan KOPERASI JASA KEUANGAN SYARI'AH BMT ARTHA BUANA.

Gambar 4.1
Logo KSPPS BMT Artha Buana Metro



Arti dari lambang tersebut di atas adalah, sebagai berikut :

- a. Bola Dunia melambangkan tempat hidup, berjuang dan beramal di dunia ini dan juga melambangkan bahwa asal mula manusia dari tanah dan akan kembali ke tanah.
- b. Pulau Indonesia melambangkan tempat lahirnya Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah BMT Artha Buana dan menjadi spirit penggerak ekonomi nusantara.
- c. Bintang melambangkan Ketuhanan Yang Maha Esa.
- d. Padi dan Kapas melambangkan kemakmuran dan kesejahteraan.
- e. Huruf AB melambangkan inisial dari BMT Artha Buana.
- f. Warna Putih melambangkan kesucian.
- g. Warna Kuning melambangkan kejayaan, keagungan dan keluhuran budi.
- h. Warna Hijau melambangkan kesuburan dan kemakmuran.

Berdasarkan perubahan anggaran dasar KJKS BMT ARTHA BUANA METRO beralih nama menjadi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSP-PS) BMT ARTHA BUANA METRO Badan Hukum Nomor 846/PAD/III.11/KIb.1/IX/2015 Tanggal 03 September 2015 yang telah disahkan oleh pemerintah propinsi Lampung (Dinas Koperasi UMKM Propinsi Lampung) tentang perubahan anggaran dasar, dengan akta perubahan nomor 08. Tanggal 13 Juli 2015. BMT ARTHA BUANA METRO telah terdaftar:

Badan Hukum Nomor : 846/PAD/III/11/KIb.1/IX/2015

Surat Izin Usaha Perdagangan Nomor: 254/11-3/PK/2013

NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) : 03.252.243.5-321.000

Surat Tanda Daftar Nomor : 07.09.3.65.00.261

Surat Izin Gangguan Nomor : SIG-250.LL-3/2013

Kantor Pusat : JL. RA Kartini 28 Purwosari Kecamatan Metro Utara
Kota Metro.

Kantor Cabang : JL. Soekarno Hatta No. 166A 16 C Mulyojati
Kecamatan Metro Barat.

Kantor Cabang : JL. Raya Gadingrejo Wonokarto Kecamatan
Gadingrejo Kabupaten Pringsewu.

Kantor Cabang : Jl.Etanol Banjar Agung *Unit II* Tulang Bawang

Berdasarkan rapat anggota khusus, KSP-PS BMT Artha Buana

Metro, maka saat ini KSP-PS BMT Artha Buana Metro dikelola oleh :

a. Badan Pengawas Syari'ah

Ketua : Drs. KH. Ali Komarudin, M.M.

Anggota : KH. Sugito Zainal Abidin

: KH. MS. Zamroni Aly

b. Badan Pengawas Manajemen

Ketua : Ismail, S.Ag.M.M

Anggota : Drs. Hi. Rahmad Dahlan, M.M

: Drs. Hi. Abdul Manaf, M.Pd.

c. Dewan Pengurus

Ketua	: Dr. Hi. Subandi, M.M
Wakil	: Drs. Mispani, M.Pd.I
Sekretaris	: Ir. Hi. Agusrina Syaka, M.M
Wakil	: Saiful Hadi, S.S.I
Bendahara	: Agus Setiawan, M.H.I

d. Manager

General Manager : Tri Setyorini, S.E.

e. Karyawan

Kepala Cabang	: 3 Orang
Kabag Operasional	: 1 Orang
Bagian Umum	: 1 Orang
Accounting	: 1 Orang
Account Officer (AO)	: 12 Orang
Customer Service (CS)	: 5 Orang
Teller	: 5 Orang
Keamanan	: 2 Orang

b. Tujuan, Visi dan Misi

1) Adapun tujuan dari BMT adalah sebagai berikut:

- a) Sebagai penggerak dan pendorong perekonomian untuk kesejahteraan umat dan kaum Nahdiiyin khususnya.
- b) Terbentuknya jaringan kerja usaha mikro/usaha kecil dan terbentuknya kelompok usaha kecil yang siap melayani pasar.

2) Visi

Visi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Artha Buana Metro adalah :

Menjadi lembaga keuangan mikro syariah yang mandiri, professional dan terpercaya.

3) Misi

Yang menjadi misi pada BMT adalah:

- a) Meningkatkan program pemberdayaan ekonomi, khususnya di kalangan usaha mikro, kecil menengah dan koperasi melalui system syariah.
- b) Mendorong kehidupan ekonomi syariah dalam kegiatan usaha mikro, kecil dan menengah khususnya dan ekonomi Indonesia pada umumnya.
- c) Meningkatkan semangat dan peran anggota masyarakat dalam kegiatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah.

Untuk mewujudkan Visi, Misi, dan Tujuan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Artha Buana Metro, perlu jiwai dengan budaya kerja, yaitu:

- 1) Tulus: ketulusan dalam berfikir dan bertindak;
- 2) Jujur: kejujuran dalam pengelolaan keuangan
- 3) Disiplin: ketundukan pada aturan-aturan yang telah dibuat dan disepakati bersama;
- 4) Kerja sama: saling bahu membahu sesama rekan kerja;

- 5) Silaturahmi: membina dan mengembangkan ikatan kekeluargaan dengan semua pihak, terutama dengan para anggota.

c. Produk-produk BMT

a. Penghimpun Dana

1) Simpanan *Wadi'ah*

Simpanan *Wadi'ah* dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si pemilik menghendaki.

Simpanan *Wadi'ah* di BMT Artha Buana Metro berbentuk :

- a) Simpanan *Wadi'ah* Haji : Simpanan untuk persiapan haji yang sifatnya titipan dengan nilai setoran minimal Rp 25.000,-
- b) Simpanan *Wadi'ah* Qurban : Simpanan yang bertujuan untuk pembelian hewan qurban, setoran minimal Rp 10.000,- saldo dapat ditarik berupa uang ataupun berupa hewan qurban sesuai dengan kesepakatan;
- c) Simpanan *Wadi'ah* Idhul Fitri : simpanan ini bersifat titipan, setoran minimal Rp 10.000,- saldo dapat diambil 1 atau 2 bulan sebelum hari raya Idhul Fitri;
- d) Simpanan *Wadi'ah* Infak : anggota dapat menginfakkan dananya melalui rekening LazisNu di BMT Artha Buana Metro tanpa harus membuka rekening secara pribadi.

- e) Simpanan Kesehatan : simpanan yang dibayarkan setiap bulan oleh lembaga-lembaga satuan pendidikan PC LP. Ma'arif Metro Lampung, besarnya senilai Rp 10.000,- dikalikan sebanyak jumlah tenaga kerja dari masing-masing sekolah.
- 2) Simpanan *Mudharabah*
- Simpanan *Mudharabah* adalah suatu akad penyerahan modal dari pemilik modal (*shahibul maal*) yakni pemilik modal tidak terlibat dalam manajemen usaha dengan keuntungan dibagi berdasarkan nisbah yang disepakati bersama antara koperasi dengan pemilik modal (anggota yang menabung) adalah :
- a) Simpanan *Mudharabah* Family : adalah simpanan umum yang dapat ditarik sewaktu-waktu, setoran minimal Rp 10.000,- yang setiap akhir bulannya mendapatkan bagi hasil sesuai dengan besarnya saldo tabungan. Saldo yang mendapatkan bagi hasil minimal Rp 50.000,-
- b) Simpanan *Mudharabah* Pendidikan : simpanan ini ditujukan untuk pelajar/mahasiswa yang digunakan untuk biaya pendidikan, setoran minimal Rp 5.000,- dan dapat ditarik sewaktu-waktu serta mendapatkan bagi hasil setiap akhir bulan berdasarkan jumlah saldo tabungan. Saldo yang mendapatkan bagi hasil minimal Rp 50.000,-
- c) Simpanan *Mudharabah* Berjangka: simpanan *Mudharabah* berjangka berdasarkan akad *Mudharabah* dan hanya bisa

diambil pada saat jatuh tempo sesuai dengan perjanjian dan kesepakatan serta mendapat bagi hasil/bonus.

- 1) Simpanan *Mudharabah* berjangka 3 bulan : simpanan minimal Rp 1.000.000,- porsi nisbah bagi hasil 30% (anggota) 70% (koperasi)
- 2) Simpanan *Mudharabah* berjangka 6 bulan : simpanan minimal Rp 1.000.000,- porsi nisbah bagi hasil 40% (anggota) 60% (koperasi)
- 3) Simpanan *Mudharabah* berjangka 9 bulan : simpanan minimal Rp 1.000.000,- porsi nisbah bagi hasil 50% (anggota) 50% (koperasi)
- 4) Simpanan *Mudharabah* berjangka 12 bulan: simpanan minimal Rp 1.000.000,- porsi nisbah bagi hasil 60% (anggota) 40% (koperasi).

b. Penyaluran Dana

- 1) Pembiayaan *Murabahah* (*al-bai' bi tsaman ajil*)

Pembiayaan *murabahah* adalah transaksi jual beli dimana Koperasi menyebut jumlah keuntungan. Koperasi bertindak sebagai penjual, sementara anggota sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli Koperasi dari pemasok barang ditambah dengan keuntungan (*margin*). Kedua belah pihak menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam

akad jual beli dan setelah sepakat, harga jual tidak dapat berubah selama berlakunya akad.

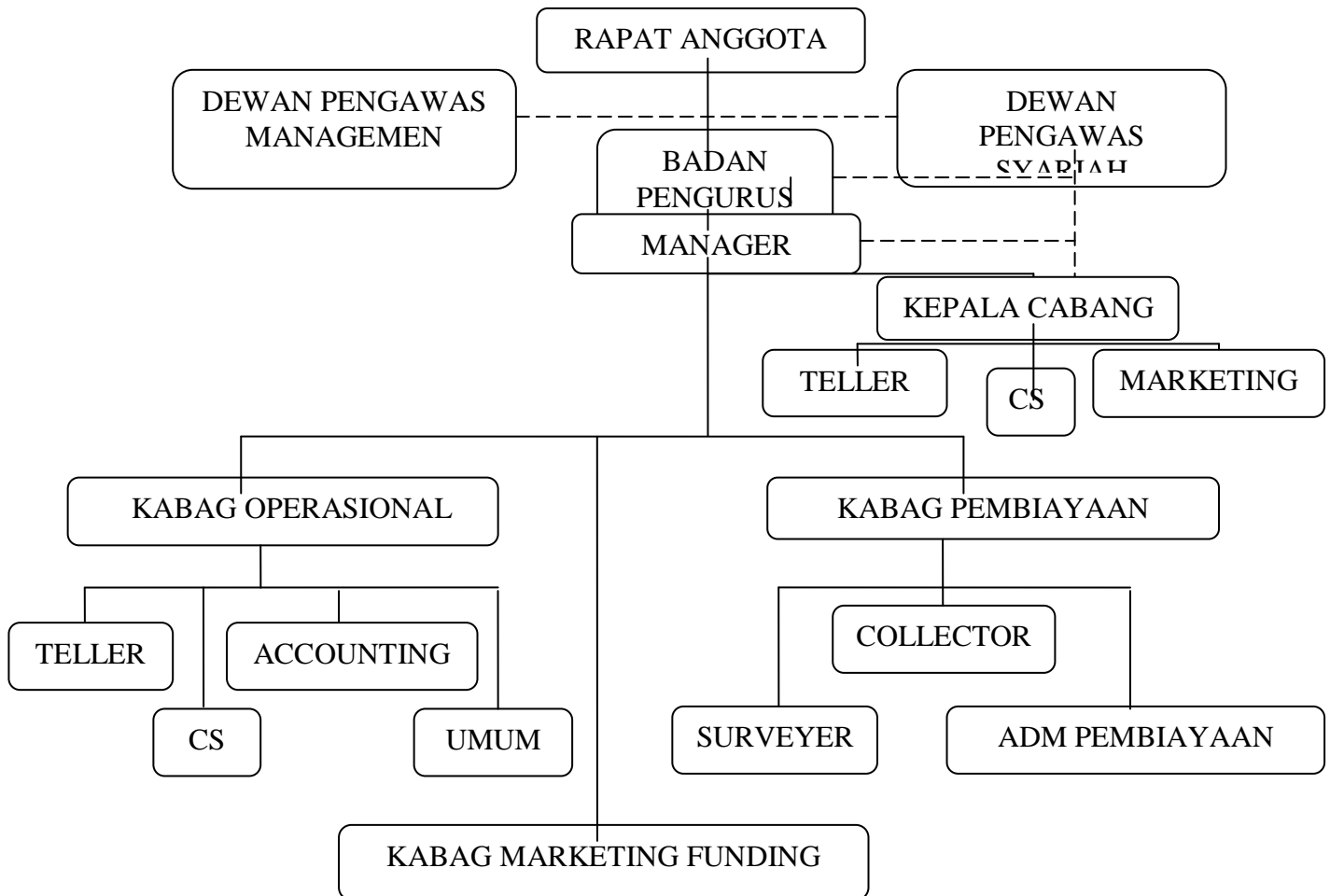
Dalam transaksi ini barang diserahkan setelah akad, sementara pembayaran dilakukan secara tangguh/cicilan. Selain dalam bentuk barang, akad jual beli di BMT Artha Buana Metro dapat juga menggunakan akad *wakalah* dengan BMT (penjual) sebagai pihak pertama dan anggota (pembeli) sebagai pihak kedua, dimana pihak kedua atas nama pihak pertama membeli suatu barang dan selanjutnya pihak pertama menjual barang tersebut kepada pihak kedua dengan keuntungan yang disepakati setelah dilakukan tawar menawar. Selain itu dalam pelaksanaan pembiayaan murabahah BMT Artha Buana Metro mengutamakan anggota atau mitra yang memiliki usaha dan sifatnya bukan konsumtif dengan analisa kelayakan usaha sehingga nasabah dapat keuntungan lebih atas jual beli tersebut.

2) Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan *Mudharabah* adalah bentuk kerjasama antara pemilik modal (*shahibul maal*) yang dalam hal ini adalah pihak Koperasi, mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) yang dalam hal ini adalah anggota dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan.

d. Struktur Organisasi BMT Artha Buana Metro

Gambar 4.2
Struktur Organisasi BMT Artha Buana Metro



a. Pengawas

- 1) Pengawas Syari'ah :
 - a) Drs. KH. Ali Qomarudin, M.M
 - b) KH. MS. Zamroni Aly
 - c) KH. Sugito Zainal Abidin
- 2) Pengawas Managemen :
 - a) Ismail, S.Ag, M.M
 - b) Drs. Hi. Rahmad Dahlan, M.M
 - c) Drs. H. Abdul Manaf, M.Pd

- b. Pengurus
 - 1) Ketua : Dr. Hi. Subandi, M.M
 - 2) Wakil Ketua : Mispani Ramli, M.Pd.I
 - 3) Sekretaris : Ir. Hi. Agusrina Syaka, M.M
 - 4) Wakil Sekretaris : Saiful Hadi, S.S.I
 - 5) Bendahara : Agus Setiawan, M.H.I
- c. Manager : Tri Setyorini
- d. Kepala Cabang : 1) Jomiyanto Muzzaki
: 2) Ma'ruf
: 3) Eko Sulistiono
- e. Kabag Operasional : Nani Aisah
- f. Kabag Pembiayaan : Ferly Miftahul A.
- g. Kabag Marketing Funding: Saipul Bahri
- h. AO : 1) Saiful Bahri
: 2) Ageng Pribadi
: 3) M. Khoirul Huda
: 4) Ferly Miftahul A.
: 5) Nirwan Apriyanto
- i. FO : 1) Anggi Novian S
: 2) Mufid Ansori
: 3) Asrul Riska
: 4) M. Rifa'i
: 5) M. Hanif Rahman

6) Sulistio

7) Imam Ahmadi

8) Muhammad Fauzan

j. Administrasi Pembiayaan : Purwati

k. Customer Service : 1) Heppi Tri A. 3) Abdurrozak

2) SitiAyu O 4) Yuyun Cahya

l. Bagian Umum : Endang Yosiana Syahfitri

m. Accounting : Dias Anggraini

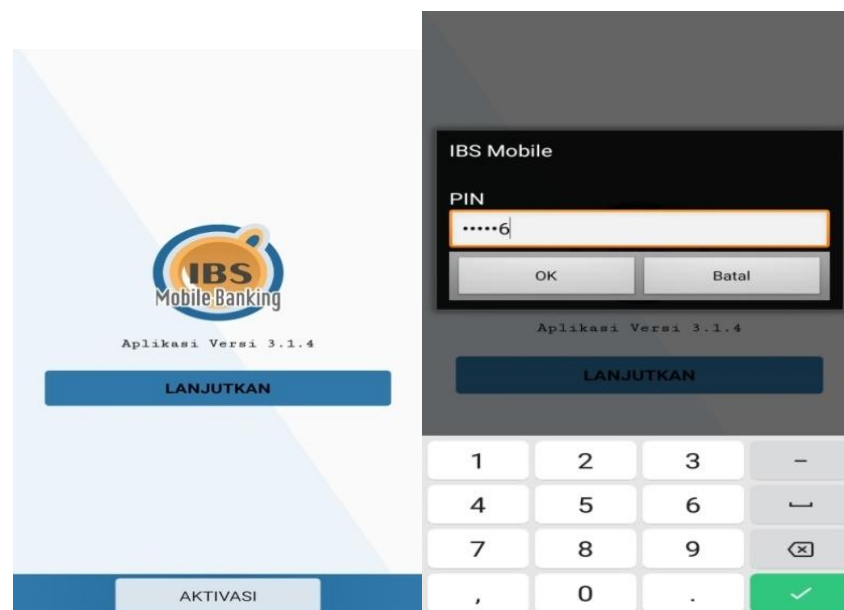
2. Deskripsi Data Penelitian

a. Penggunaan *Mobile Banking* di BMT Artha Buana Metro

Saat ini KSPPS BMT Artha Buana Metro telah memiliki inovasi pelayanan dalam bentuk aplikasi yang berguna untuk memberi kemudahan kepada nasabah khususnya anggota dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Aplikasi yang diluncurkan pada 18 Juli 2018 ini berbasis smartphone android yang dinamakan IBS Mobile Banking. IBS Mobile Banking merupakan layanan aplikasi e-money yang disediakan oleh KSPPS BMT Artha Buana Metro sebagai lembaga keuangan syariah yang berguna dalam memudahkan transaksi keuangan elektronik. KSPPS BMT Artha Buana Metro memberikan fleksibilitas, kenyamanan, dan keamanan bagi anggota untuk melakukan berbagai transaksi keuangan.

Layanan aplikasi ini dapat diakses oleh seluruh anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro yang dapat didownload di Google Play Store tanpa membayar. KSPPS BMT Artha Buana Metro hanya dapat diakses oleh anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro saja dikarenakan untuk memudahkan pihak manajemen dalam *controlling*, baik dalam hal *maintenance* maupun cash flownya²

Layanan aplikasi ini dapat diakses oleh seluruh anggota BMT Artha Buana Metro yang dapat meminta pada staf dan karyawan BMT Artha Buana Metro tanpa membayar. BMT Artha Buana Metro hanya dapat diakses oleh anggota BMT Artha Buana Metro saja dikarenakan untuk memudahkan pihak manajemen dalam *controlling*, baik dalam hal *maintenance* maupun cash flownya. Layanan aplikasi BMT Artha Buana Metro ini, para anggota BMT Artha Buana Metro dalam melakukan aktivasi dengan cara:



² Tri Setyorini, *Manager KSPPS BMT Artha Buana Metro*, pada 20 Juni 2020



Gambar 4.3

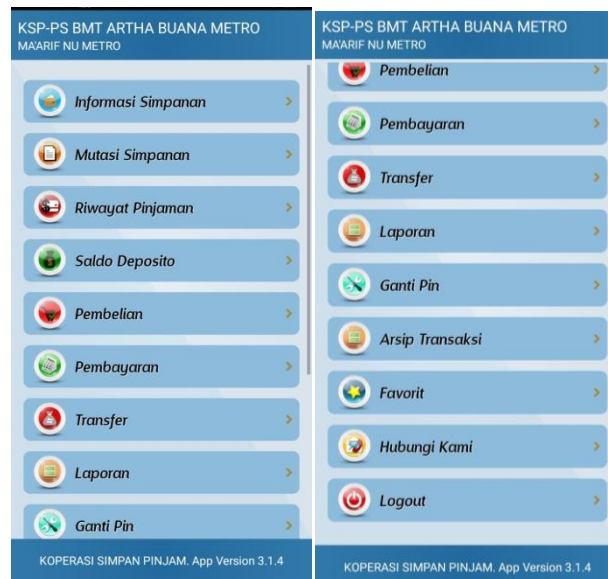
Cara Aktivasi IBS Mobile Banking

1. Nasabah BMT Artha Buana Metro yang telah menjadi anggota dapat meminta kepada staff dan karyawan yang ditunjuk oleh BT Artha Buana Metro baik yang pusat maupun yang cabang
2. Setelah aplikasi ter-install, masuk ke dalam aplikasi maka akan muncul logo IBS Mobile Banking lalu klik 'Aktivasi'.
3. Tampilan akan muncul secara otomatis berupa, Device Id' ponsel yang digunakan beserta ,Kode LKM'. Lalu isi pada kolom PIN dengan 123456 (pin standart) lalu pilih kirim dan tunggu SMS balasan yang berisi '0000 – Aktivasi berhasil!'.

4. Selanjutnya tampilan akan muncul, lalu isi pin dengan 123456, lalu klik OK.
5. Tampilan akan berubah, lalu pilih 'Buat Password'.
6. Setelah masuk, lalu isikan pada kolom Password Baru dengan menggunakan 8 digit angka yang dikehendaki dan ulangi kembali password untuk konfirmasi password, lalu pilih 'Simpan'.
7. Kemudian akan muncul seperti gambar di atas dengan tulisan 'Buat Password Sukses', lalu klik OK.
8. Lalu tampilan akan muncul berisikan kolom password yang mana kolom tersebut diisi dengan password yang telah dibuat lalu pilih LOGIN.
9. Aktivasi IBS Mobile Banking telah berhasil dan dapat digunakan.
10. Dengan demikian anggota akan dapat masuk pada Menu Utama IBS Mobile Banking.³

Tampilan dari IBS Mobile Banking ini cukup menarik. Terlihat dari perpaduan warna yang mendominasi adalah warna hijau dan kuning. Warna hijau dan kuning tersebut merupakan warna khas yang dimiliki oleh KSPPS BMT Artha Buana Metro. Berikut adalah fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi IBS Mobile Banking:

³ Heppi Tri Apriliani, *Customer Service* BMT Artha Buana Metro, *Interview* pada tanggal 20 Juni 2020



Gambar 4.4
Fitur-fitur IBS Mobile Banking

1. Informasi Simpanan

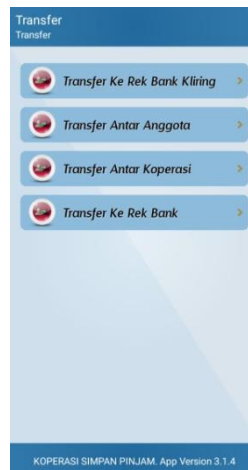
Dalam fitur ini, anggota akan dimudahkan dalam melihat saldo akun rekeningnya, sehingga anggota tidak perlu datang menghabiskan waktu ke kantor KSPPS BMT Artha Buana Metro untuk melihat saldo terakhir yang dimiliki di dalam rekening yang dimilikinya.



Gambar 4.5
Informasi Simpanan IBS Mobile Banking

2. Transfer

Dalam fitur ini, anggota dimudahkan dalam melakukan transfer antar anggota dan transfer antar koperasi.



Gambar 4.6
Fitur Transfer IBS Mobile Banking

3. Ganti Pin

Dalam fitur ini berfungsi untuk menjaga privasi anggota dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti tindakan pencurian serta penyalahgunaan rekening. Anggota dapat sewaktu-waktu mengganti pin sesuai keinginan.



Gambar 4.7
Fitur Ganti PIN IBS Mobile Banking

4. Arsip Transaksi

Dalam fitur ini berfungsi sebagai riwayat transaksi yang telah dilakukan oleh anggota.

5. Favorit

Dalam fitur ini akan menampilkan menu yang sering digunakan dalam bertransaksi.

6. Mutasi Simpanan

Dalam fitur ini berisi semua catatan atau riwayat transaksi yang terjadi dalam rekening, baik itu berupa aliran dana masuk maupun dana keluar.



Gambar 4.8
Fitur Mutasi Simpanan IBS Mobile Banking

7. Riwayat Pinjaman

Fitur ini digunakan bagi anggota yang memiliki pembiayaan sehingga anggota yang menggunakan aplikasi tersebut dapat mengetahui tagihan pembiayaan yang sudah dibayar.



Gambar 4.9
Fitur Riwayat Pinjaman IBS Mobile Banking

8. Saldo Deposito

Fitur ini berisi tentang laporan saldo simpanan jangka panjang yang dilakukan oleh anggota/pengguna. Selain dapat melihat laporan saldo, pengguna juga dapat melihat kapan jatuh tempo deposito tersebut.

9. Pembelian

Pada fitur ini anggota akan dimudahkan melakukan pembelian token listrik Prabayar (PLN Prepaid), pulsa, maupun voucher data.



Gambar 4.10
Fitur Pembelian IBS Mobile Banking

10. Pembayaran

Pada fitur ini melayani berbagai macam pembayaran guna memudahkan anggota dalam bertransaksi misalnya tagihan PDAM, tagihan TV berbayar (Indovision), tagihan telepon, tagihan PLN Non Taglis, dan tagihan PLN Postpaid.



Gambar 4.10
Fitur Pembayaran IBS Mobile Banking

11. Hubungi Kami

Dalam fitur ini berguna untuk mengirimkan keluhan, saran, atau pertanyaan mengenai kesulitan yang dialami selama penggunaan aplikasi IBS Mobile Banking. Cara menghubungi pihak admin terdapat tiga macam yaitu melalui Call Center, SMS Center atau email.

12. Logout

Dalam fitur ini digunakan untuk keluar dari akun aplikasi.

Untuk masuk kembali mengakses ke dalam aplikasi, pengguna/anggota harus memasukkan pin/password kembali.

b. Pelayanan Melalui Mobile Banking Pada Kepuasan Anggota BMT Artha Buana Metro

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis di lapangan melalui wawancara terhadap empat pengguna aplikasi IBS Mobile Banking sebagai informan dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat banyak informasi mengenai ulasan pengguna terhadap aplikasi IBS Mobile Banking yang saling berkaitan sehingga dapat memberikan jawaban yang dibutuhkan oleh penulis sebagai berikut:

Mbak Frida merupakan pengguna IBS Mobile Banking sejak dirilisnya aplikasi tersebut. Sebelum mengenal IBS Mobile Banking, ketika melakukan transaksi di frontline BMT, Mbak Frida ditawarkan oleh pihak BMT mengenai produk layanan BMT yaitu IBS Mobile Banking. Pihak BMT menjelaskan mengenai kemudahan-kemudahan dari aplikasi tersebut sehingga Mbak Frida tertarik menjadi pengguna aplikasi tersebut. Mbak Frida merasa lebih dimudahkan dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun, apalagi beliau memiliki kesibukan bekerja di kantornya yang jaraknya relatif jauh dari kantor BMT Artha Buana Metro. Namun selama menggunakan aplikasi IBS Mobile Banking ini, tentu saja masih memiliki kekurangan yang dialaminya yaitu transaksi yang sering

tertunda sehingga Mbak Frida harus menunggu beberapa jam transaksi tersebut berhasil. Untuk pengembangan IBS Mobile Banking agar lebih baik ke depannya, Mbak Chori Frida mengharapkan agar ditambah kembali fitur transfer ke bank lain. Karena selama ini fitur transfer hanya dapat digunakan ke sesama anggota saja atau antar koperasi.⁴

Mas Yudi mengetahui adanya layanan IBS Mobile Banking melalui sosialisasi via broadcast di grup Whatsapp anggota BMT Artha Buana Metro. Mas Yudi tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut setelah dijelaskan secara rinci mengenai kemudahan-kemudahan yang didapatkan salah satunya yaitu harga yang lebih murah dibandingkan harga di luar ketika melakukan pembelian pulsa, token listrik, dan lain-lain. Selain murah, karena aplikasi tersebut dapat diakses kapanpun dan dimanapun, hal ini juga dapat memenuhi kebutuhan dalam keadaan mendesak, misalnya ketika kehabisan pulsa di malam hari. Namun kelemahan yang masih ada yaitu masih membutuhkan kekuatan sinyal yang cukup besar agar dapat mengakses dengan cepat. Selain itu untuk pembayaran-pembayaran masih berada dalam ruang lingkup sesama anggota BMT. Oleh karena itu, mengenai saran dan masukan agar ditambah kembali fitur-fitur layanan untuk pembayaran belanja online.⁵

Pak Mamad menggunakan layanan aplikasi KSPPS BMT Artha Buana Metro Mobile sejak November 2019. Pak Mamad tertarik menggunakan layanan aplikasi ini karena lebih efisien, menghemat waktu

⁴ Frida, Anggota BMT Artha Buana Metro, *Interview* pada tanggal 21 November 2019

⁵ Yudi, Anggota BMT Artha Buana Metro, *Interview* pada tanggal 21 November 2019

tanpa mendatangi kantor KSPPS BMT Artha Buana Metro terlebih dahulu, serta harga yang lebih terjangkau. Selain untuk pembayaran, layanan aplikasi ini memudahkan Pak Mamad untuk melakukan zakat, infaq, shadaqah, atau wakaf dalam menyeimbangkan hartanya. Privasi pengguna dalam aplikasi juga sangat dijaga dengan adanya password agar tidak mudah diakses oleh orang lain. Jika mengalami kehilangan handphone, lalu pengguna melaporkan ke kantor, maka pihak manajemen akan memblokir dan me-reset ulang akun aplikasi tersebut. Namun dalam aplikasi ini terdapat kekurangan yang sering dialaminya yaitu akses jaringan yang kurang lancar apabila sinyal agak melemah, sehingga dalam aplikasi ini membutuhkan jaringan sinyal yang cukup kuat agar cepat dan mudah diakses.⁶

Ibu Sulis menjadi pengguna KSPPS BMT Artha Buana Metro Mobile pertama kali aplikasi tersebut diluncurkan. Ibu Sulis tertarik menggunakan aplikasi karena selama ini beliau merasa kesulitan ketika harus datang ke kantor layanan hanya sekedar untuk mengecek saldo rekening ketika menerima gaji. Karena beliau merupakan seorang guru di Yayasan Pendidikan Ma'arif yang sistem penggajiannya untuk karyawan dikirim melalui KSPPS BMT Artha Buana Metro. Selain itu, satu hal yang menjadikan Ibu Sulis tertarik menggunakan aplikasi yaitu terdapat fitur pembayaran guna memudahkannya dalam pembayaran berbagai keperluan misalnya BPJS. Selama penggunaan, Ibu Sulis tidak pernah merasakan

⁶ Mamad, Anggota BMT Artha Buana Metro, *Interview* pada tanggal 21 November 2019

kesulitan karena fitur di dalamnya mudah dipahami dan mudah diakses asalkan jaringan ponsel tidak melemah. Namun untuk menunjang aplikasi agar lebih baik mungkin bisa penambahan notifikasi apabila terdapat transaksi masuk misalnya notifikasi penerimaan transfer dari anggota lain atau dari lembaga lain.⁷

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak internal KSPPS BMT Artha Buana Metro, peneliti memperoleh banyak informasi terkait masalah yang sedang diteliti. Penelitian dilakukan kepada dua informan dari pihak internal yaitu manajer KSPPS BMT Artha Buana Metro dan Pemegang Admin Aplikasi IBS Mobile Banking. Kedua informan ini saling memiliki keterkaitan mengenai jawaban yang dibutuhkan oleh penulis sebagai berikut:

Dari keterangan Ibu Tri Setyorini awal mula adanya inovasi layanan berupa aplikasi IBS Mobile Banking karena untuk menghadapi kemajuan zaman berupa kecanggihan teknologi dengan tujuan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus mengantre di kantor layanan. IBS Mobile Banking hanya dapat diakses oleh anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro. Hal ini tidak bersifat tertutup karena KSPPS BMT Artha Buana Metro merupakan lembaga berbasis koperasi dimana dana yang dialokasikan berasal dari anggota, oleh anggota, dan digunakan untuk anggota.⁸

⁷ Sulistyowati, Anggota BMT Artha Buana Metro, *Interview* pada tanggal 21 November 2019

⁸ Tri Setyorini, *Manager KSPPS BMT Artha Buana Metro*, pada 20 Juni 2020

Pengelola BMT juga sudah mengenalkan aplikasi IBS Mobile Banking kepada anggota melalui broadcast via grup Whatsapp. Selain itu pengelola BMT juga menawarkan aplikasi IBS Mobile Banking kepada anggota yang belum menggunakan maupun bukan anggota yang sudah memiliki rekening tabungan di KSPPS BMT Artha Buana Metro. Penawaran ini biasanya dilakukan ketika open table di CFD atau pameran. Penawaran juga dilakukan kepada nasabah yang hendak bertransaksi atau calon anggota yang hendak membuka rekening di meja customer service.

Ibu Tri Setyorini juga menjelaskan sedikit tentang salah satu kelebihan utama dalam aplikasi IBS Mobile Banking yang tidak jarang dimiliki oleh aplikasi m-banking lainnya yaitu berupa layanan pembayaran.⁹

Pak Ferly menjelaskan bahwa kelebihan yang ada dalam aplikasi ini lebih memudahkan anggota dalam melakukan transaksi sehingga tidak perlu repot mendatangi kantor BMT. Hal ini juga yang menjadikan alasan adanya inovasi pelayanan berbasis online. Berawal dari permintaan salah satu anggota yang mengeluhkan tidak memiliki waktu dalam melakukan transaksi ke kantor karena kesibukan kerja.

Dari sekian banyak kelebihan yang dimiliki, aplikasi tersebut masih memiliki kekurangan namun selama ini masih dapat diatasi oleh pihak BMT: ,Kekurangan tentu saja masih ada, Mbak. Namun kami masih dapat mengatasinya. Anggota yang komplain dapat dikatakan sedikit

⁹ Tri Setyorini, *Manager KSPPS BMT Artha Buana Metro*, pada 20 Juni 2020

sekitar nol koma sekian persen. Biasanya keluhan itu berupa gangguan maintenance dari vendor, bahkan terkadang dari jaringan pengguna itu sendiri.'

Namun untuk pembaruan aplikasi dalam hal penambahan fitur transfer ke bank lain untuk saat ini pihak KSPPS BMT Artha Buana Metro masih belum bisa memenuhi permintaan pengguna. Hal ini akan berdampak pada cash flow macet, karena lembaga memiliki limit dana tersendiri. Jika banyak pengguna yang melakukan transfer ke bank lain, maka dana simpanan yang dimiliki BMT akan semakin berkurang. Maka dari itu untuk saat ini pihak KSPPS BMT Artha Buana Metro masih membatasi mengenai transfer ke bank lain yaitu dengan melakukan transaksi langsung ke kantor layanan.

B. PEMBAHASAN

Salah satu peran dalam IBS Mobile Banking ini adalah penerapan konsumsi dalam Islam yakni tentang kemaslahatan. Nilai masalah dalam peran IBS Mobile Banking ini berfungsi untuk memudahkan anggota dalam melakukan transaksi setiap saat di manapun dan kapanpun tanpa batas waktu.

Berdasarkan pernyataan hasil dari berbagai informan berikut, maka hasil analisis dari penelitian mengenai peran aplikasi IBS Mobile Banking terhadap kepuasan anggota berdasarkan nilai masalah antara lain dapat memudahkan anggota dalam bertransaksi tanpa perlu repot keluar rumah untuk mendatangi kantor KSPPS BMT Artha Buana Metro, karena aplikasi tersebut dapat diakses kapanpun dan di manapun tanpa batas. Selain itu,

produk pembelian dan pembayaran tagihan yang ditawarkan di dalamnya juga lebih murah dibanding outlet lainnya. Dengan adanya aplikasi IBS Mobile Banking juga semakin memudahkan dalam menyumbangkan sebagian hartanya untuk kaum dhuafa

Para anggota pengguna aplikasi IBS Mobile Banking dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor layanan BMT sehingga lebih hemat waktu, produk yang ditawarkan pun lebih murah dibanding lainnya, pembelian pulsa dan/atau voucher data ketika dalam keadaan mendesak, harga yang ditawarkan lebih murah, dan lebih hemat tenaga karena tidak harus datang langsung ke kantor layanan. Selain itu IBS Mobile Banking juga mempermudah para anggota untuk melihat saldo terakhir di rekening tanpa harus datang ke kantor KSPPS BMT Artha Buana Metro.

Aplikasi KSPPS BMT Artha Buana Metro memiliki peran dalam nilai masalah. Hal ini dibuktikan dengan ulasan pengguna yang merasakan lebih dimudahkan dalam melakukan transaksi di manapun dan kapanpun tanpa harus mendatangi kantor KSPPS BMT Artha Buana Metro. Peran IBS Mobile Banking terhadap kemampuan mengakses dalam penelitian ini adalah peran aplikasi yang bersifat mudah dipahami dan tidak membingungkan sehingga pengguna tidak mengalami kesulitan ketika mengakses. Suatu produk dapat dinilai berguna ketika produk tersebut memiliki manfaat serta dapat memuaskan bagi penggunanya. Jadi, ketika pengguna mampu mengakses suatu aplikasi, maka aplikasi memiliki sisi manfaat serta memuaskan bagi penggunanya. Berkat bantuan dari pengelola dalam memandu aktivasi akun

aplikasi semakin mempermudah penggunaan. Fitur-fitur di dalamnya jelas berdasarkan fungsinya sehingga mudah dipahami dan tidak membingungkan bagi pengguna.

KSPPS BMT Artha Buana Metro memiliki inovasi dalam bentuk aplikasi IBS Mobile Banking. Dimana IBS Mobile Banking merupakan aplikasi berbasis smartphone yang hanya dapat diakses menggunakan jaringan data internet yang ditujukan guna memenuhi kebutuhan anggota untuk lebih memudahkan dalam melakukan transaksi. Aplikasi ini memiliki peran berdasarkan maqasid al-shari'ah yaitu masalah dan kemampuan mengakses. Masalah dimaksudkan dalam hal ini adalah membawa perubahan dan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi.

Sedangkan dalam kemudahan mengakses berhubungan dengan kemudahan aplikasi dalam fitur yang disediakan serta kemampuan anggota dalam mengakses IBS Mobile Banking. Tetapi dalam mengakses aplikasi tersebut masih kurang efektif di karena penggunaan aplikasi yang belum bisa 24 jam. Sebagus-bagusnya aplikasi namun jika pengguna tidak memiliki kecakapan dalam mengakses, maka aplikasi tersebut tetap saja tidak memiliki nilai guna. Dari kedua indikator tersebut sehingga menghasilkan kepuasan bagi anggota dimana kepuasan tersebut akan berdampak pada kualitas layanan lembaga KSPPS BMT Artha Buana Metro dalam kemajuan teknologi dan menjadi bahan evaluasi KSPPS BMT Artha Buana Metro ke depannya agar menjadi lebih baik lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian mengenai Peran pelayanan melalui *mobile banking* pada kepuasan anggota di BMT Artha Buana Metro maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Peran pelayanan melalui *mobile banking* pada kepuasan anggota di BMT Artha Buana Metro berdasarkan nilai maqasid syari'ah dipengaruhi oleh beberapa aspek antara lain: (1) Peran Masalah, pengguna merasa cukup puas menggunakan aplikasi karena kemudahan-kemudahan yang didapatkan yaitu mudah dalam melakukan transaksi seperti transfer, pembelian, dan pembayaran tagihan tanpa batas waktu dan tempat; dan (2) Peran Kemudahan Mengakses, pengguna merasa puas menggunakan aplikasi dikarenakan fitur di dalamnya mudah dipahami dan tidak membingungkan pengguna.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pengamatan penulis lakukan maka berikut beberapa saran yang dapat penulis berikan :

1. Bagi BMT Artha Buana Metro, Aplikasi IBS Mobile Banking sebaiknya lebih dikembangkan lagi dengan inovasi terbaru baik dari segi tampilan maupun dari segi penambahan fitur. Sebaiknya diadakan karyawan khusus (SDM) yang ahli dalam bidang IT yang berfungsi untuk mengelola dan mengawasi aplikasi secara intens. Selain itu jika ada masalah dari aplikasi

ini, maka SDM inilah yang menjadi ujung tombak dalam penyelesaian masalah ini.

2. Bagi peneliti selanjutnya semoga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya terutama terkait dengan penggunaan *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan anggota. Sehingga penelitiannya dapat menjadi sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* Jakarta: Rineka Cipta, 2011
- Agus Arwani, *Akuntansi Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Deepublish, 2016
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2003
- Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* Jakarta: Bumi Aksara, 2012
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahnya*, Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* Jakarta: Balai Pustaka, 2014
- Fandi Tjiptono, *Manajemen Pemasaran* Jakarta: Rajawali Pers, 2016
- Ikit, *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 64
- Jumaini, "Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam", *Skripsi*, Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim, 2012.
- Kanuk Leon Schiffman, Leslie Lazar, *Perilaku Konsumen* Jakarta: PT Index puri Media Kembangan. 2008
- Lyls Indry Almawati, "Analisis Penilaian Kinerja Karyawan Di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Bringin", *Tugas Akhir*, Salatiga: IAIN Salatiga, 2017.
- Mardalis, *Metode Penelitian* Jakarta: Bumi Aksara, 2004
- Marihot Tua Efendi Hariandja, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002
- S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: Rineka Cipta, 2006

- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006
- Sulaeman Jajuli, *Produk Pendanaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 16.
- Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Surya Dharma, *Manajemen Kinerja : Falsafah Teori Dan Penerapannya* Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005
- Suwatno, Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis* Bandung: Alfabeta, 2014
- Syamsul Bahri, *Manajemen Sumber Daya Aparatur* Yogyakarta: Deepublish, 2019
- Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011
- Yogi Yuliansyah, “Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta”, *Skripsi*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017.

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 : 2639/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2019 14 Oktober 2019
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

Kepada Yth:

1. Drs. Dri Santoso, M.H.
 2. Liberty, S.E., M.A.
- 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 : Annas Ways Al Qorni
NPM : 1502100239
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Upaya Peningkatan Pelayanan Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Di Bank BMT Artha Buana Metro, Lampung)

Dengan ketentuan :

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



Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH



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

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

Nomor : 1867/In.28/D.1/TL.00/06/2020
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala cabang BMT Artha Buana
Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.


Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1866/In.28/D.1/TL.01/06/2020, tanggal 22 Juni 2020 atas nama saudara:

Nama : **ANNAS WAYS ALQORNI**
NPM : 1502100239
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BMT Artha Buana Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERAN PELAYANAN MELALUI MOBILE BANKING PADA KEPUASAN ANGGOTA (studi Kasus di BMT Artha Buana Metro)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 22 Juni 2020
Wakil Dekan I,

Drs. H. M. Saleh MA
NIP 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 Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 1866/In.28/D.1/TL.01/06/2020

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

Nama : **ANNAS WAYS ALQORNI**
NPM : 1502100239
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BMT Artha Buana Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERAN PELAYANAN MELALUI MOBILE BANKING PADA KEPUASAN ANGGOTA (studi Kasus di BMT Artha Buana Metro)".
 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 : 22 Juni 2020





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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Annas Ways Alqorni** Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
NPM : 1502100239 Semester / TA : X / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			Outline di perbaiki teknis penulisannya.	
			Outline Acc -	
			APD Acc	
			Lanjutkan tahap selanjutnya	

Dosen Pembimbing II

Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.

Annas Ways Alqorni
NPM. 1502100239



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Annas Ways Alqorni** Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1.PBS
NPM : 1502100239 Semester / TA : X / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat 16 / -20 10		Secara keseluruhan telah di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan	
			Bab 4-5 Acc	
			lanjutan Cu pem I	

Dosen Pembimbing II

Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.

Annas Ways Alqorni
NPM. 1502100239



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Annas Ways Alqorni** Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1.PBS
NPM : 1502100239 Semester / TA : XI / 2020-2021

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 2 november 2020		Acc lanjut Ujian!	

Dosen Pembimbing I

Dr. Dri Santoso, MH.
NIP. 19670316 199503 1 001

Mahasiswa Ybs.

Annas Ways Alqorni
NPM. 1502100239

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)
PERAN PELAYANAN MELALUI MOBILE BANKING
PADA KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus Di BMT Artha Buana Metro)

A. Wawancara

1. Wawancara dengan *Manager* BMT Artha Buana Metro

- a. Bagaimana sejarah berdirinya BMT Artha Buana Metro?
- b. Apa yang menjadi visi dan misi perusahaan?
- c. Bagaimana struktur organisasi serta tugas dan wewenang pada setiap jabatan yang ada pada BMT Artha Buana Metro?
- d. Apa saja produk-produk yang ada pada BMT Artha Buana Metro?
- e. Apakah BMT Artha Buana Metro memiliki fasilitas layanan *mobile banking*?
- a. Apa nama produk *mobile banking* milik BMT Artha Buana Metro?
- b. Kapan *mobile banking* mulai diluncurkan di BMT Artha Buana Metro?
- c. Bagaimana perkembangan layanan *mobile banking* di BMT Artha Buana Metro?
- d. Bagaimana Standar Prosedur Operasional *mobile banking* di BMT Artha Buana Metro?
- e. Apa saja keuntungan yang didapat oleh BMT Artha Buana Metro dari penawaran *mobile banking*?
- f. Untuk mencegah atau mengantisipasi terjadinya penyimpangan dan kejahatan dari *mobile banking* di BMT Artha Buana Metro, tindakan apa yang dilakukan pihak BMT Artha Buana Metro?

2. Wawancara dengan *Customer Service* BMT Artha Buana Metro

- a. Apa saja fasilitas layanan *mobile banking* BMT Artha Buana Metro?
- b. Apakah anggota BMT Artha Buana Metro pernah melaporkan ketidaknyamanan atau mengeluhkan layanan *mobile banking*?
- c. Adakah aduan dari para anggota tentang layanan *mobile banking* BMT Artha Buana Metro?

3. Wawancara dengan Anggota BMT Artha Buana Metro


- a. Apakah Anda mengetahui fasilitas layanan *mobile banking* BMT Artha Buana Metro?
- b. Apakah Anda adalah salah satu anggota yang menggunakan *mobile banking* BMT Artha Buana Metro?
- c. Apakah *mobile banking* BMT Artha Buana Metro dapat meningkatkan efektifitas pelayanan kegiatan perbankan ?
- d. Apakah menurut Anda *mobile banking* BMT Artha Buana Metro sangat bermanfaat?
- e. Apakah *mobile banking* BMT Artha Buana Metro mudah dipelajari dan digunakan?

B. Dokumentasi

1. Profil BMT Artha Buana Metro
2. Brosur BMT Artha Buana Metro.
3. Foto penelitian di BMT Artha Buana Metro

Metro, Juni 2020

Peneliti,


Annas Ways Algorni
NPM. 1502100239

Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Dri Santoso, MH
NIP. 19670316 199503 1 001

Pembimbing II



Liberty, SE., MA
NIP. 19740824 200003 2 002

DOKUMENTASI





RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap **Annas Way's Al-Qorni**, nama panggilan Tara. Penulis lahir pada tanggal 16 April 1997 bertempat di Mulyojati 16C Kec. Metro Barat. Penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-kanak di TK PKK Mulyojati lulus pada tahun 2003, Sekolah Dasar (SD) di SD N3 Metro Barat lulus pada tahun 2009, lalu melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP/Sederajat) SMP Negeri 5 Metro Selatan, lulus pada tahun 2012, lalu melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA/Sederajat) di SMA N 2 Metro Barat, lulus pada tahun 2015.

Kemudian penulis melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) metro pada tahun 2015. Saat ini penulis masih menjalankan program studynya di semester sepuluh (X) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Jurusan S1 Perbankan Syari'ah.