

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN PRODUK *E CHANNEL*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI
SYARIAH KCP METRO**

**Oleh:
FIRDA KUSUMA
NPM. 1502100257**



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

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

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN PRODUK *E CHANNEL* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP METRO**

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

Oleh:
FIRDA KUSUMA
NPM. 1502100257

Pembimbing I : Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum.
Pembimbing II : Dliyaul Haq, S.Fil.I.,M.E.I.

Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqsyahkan
Saudara Firda Kusuma**

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 : **Firda Kusuma**
NPM : 1502100257
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PENGGUNAAN E CHANNEL TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP METRO**

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

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

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, April 2021

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dliyaul Haq, S.Fil.L.,M.E.I.
NIP. 19810121 201503 1 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGUNAAN *E CHANNEL* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP METRO**

Nama : **Firda Kusuma**
NPM : **1502100257**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Jurusan : **S1 Perbankan Syariah**

MENYETUJUI

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

Metro, April 2021

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Divaul Haq, S.Fil.I., M.E.I.
NIP. 19810121 201503 1 002



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-2232/10.28.3/D/07/2021.....

Skripsi dengan judul IMPLEMENTASI PENGGUNAAN PRODUK *E CHANNEL* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP METRO. Disusun oleh Firda Kusuma NPM 1502100257, Jurusan : Perbankan Syariah (PBS) Telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal : Kamis / 24 Juni 2021.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua / Moderator	: Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum.	(.....)
Penguji I	: Suci Hayati, M.S.I.	(.....)
Penguji II	: Dliyaul Haq, S.Fil.I.,M.E.I.	(.....)
Sekretaris	: David Ahmad Yani, M.M.	(.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PENGGUNAAN PRODUK *E CHANNEL* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP METRO

Oleh:
Firda Kusuma

Electronic banking adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. *E-banking* merupakan penyediaan jasa perbankan pada sektor retail dan skala kecil melalui saluran elektronik. Kompleksitas persaingan industri menyebabkan setiap perusahaan memfokuskan diri terhadap keinginan serta kepuasan pelanggan. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, bukan hanya menyangkut peningkatan penjualan dan reputasi penjualan melainkan juga menyangkut pembinaan jangka panjang. Manfaat dari penelitian ini adalah dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi perbankan syariah, khususnya tentang penggunaan *e channel* dan dapat dijadikan masukan bagi semua pihak yang berkaitan untuk mengetahui dan memahami tentang penggunaan *e channel*.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui penggunaan *e channel* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Metro. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Adapun sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui metode wawancara (*interview*) terhadap pimpinan, dan nasabah di Bank BRI Syariah KCP Metro. Dokumentasi yang digunakan berupa dokumen yang berasal dari dokumentasi Bank BRI Syariah KCP Metro. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan kongkrit kemudian dari fakta yang khusus dan kongkrit tersebut di tarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penggunaan *e channel* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro adalah produk-produk *e channel* yang digunakan di Bank BRI Syariah KCP Metro yaitu SMS Banking, *mobile banking*, *internet banking*, CMS, e-form, dan laku pandai. Dari keenam produk *e channel* yang ada produk yang sering digunakan adalah SMS Banking, *mobile banking*, dan *internet banking*. Penggunaan *e channel* oleh nasabah tidak semua nasabah merasa puas, ketidakpuasan nasabah disebabkan oleh adanya kendala dalam bertransaksi menggunakan layanan *e channel*. Kendala tersebut adalah adanya kegagalan dalam bertransaksi, masalah jaringan yang buruk, dan nasabah yang kurang memahami fitur-fitur layanan *e channel* yang digunakan.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firda Kusuma

NPM : 1502100257

Jurusan : SI 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, April 2021
Yang menyatakan



Firda Kusuma
NPM. 1502100257

MOTTO

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

﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”¹

(Q.S. Ali Imran : 159)

¹ Q.S. Ali Imran (3) : 159

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya dan ucapan *Alhamdulillahirobbil'alamin*, peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ibu Mujiati dan Bapak Sudarmin yang telah mengasuh, membimbing, mendidik dan membesarkanku serta senantiasa mendo'akan ku demi keberhasilanku.
2. Suamiku tercinta Rendi Ali Mahfut yang telah memberikan motivasi demi keberhasilanku.
3. Adikku tersayang Annisa Charis Elysia yang telah memberikan semangat demi tercapainya cita-cita ku.
4. Rekan-rekan terbaikku S1 Perbankan Syariah angkatan 2015 yang selalu memberikan semangat dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamaterku IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan inayah-Nya serta membrikan kekuatan dan kesabaran, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa keterlibatan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya hingga yang setulus-tulusnya. Tanpa mengecilkan arti bantuan dan partisipasi pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag.,PIA., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Metro.
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dliyaul Haq, S.Fil.I.,M.E.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum., selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan guna terselesaikannya skripsi ini.

5. Suci Hayati, M.S.I. selaku penguji I dalam sidang munaqosyah yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. David Ahmad Yani, M.M. selaku sekretaris dalam sidang munaqosyah yang telah meluangkan waktunya dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Pimpinan Cabang BRI Syariah KCP Metro yang telah memberikan banyak informasi terkait p eran penggunaan *e channel* terhadap kepuasan.
8. Seluruh Dosen yang telah membimbing hingga terselesaikannya studi ini.
9. Kepada seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

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

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Metro, Juli 2021
Peneliti,



Firda Kusuma
NPM. 1502100257

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
D. Penelitian Relevan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Layanan <i>Electronic Channel</i>	10
1. Pengertian <i>Electronic Channel</i>	10
2. Jasa Perbankan Berbasis Teknologi <i>Electronic Channel</i>	11
3. Produk-Produk <i>Electronic Channel</i>	13

4. Indikator Layanan <i>Electronic Channel</i>	17
B. Kepuasan Nasabah	18
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	18
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	20
3. Indikator Kepuasan Nasabah.....	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	22
B. Sumber Data	23
C. Teknik Pengumpulan Data	25
D. Teknik Analisis Data	27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah KCP Metro	29
1. Profil Bank BRI Syariah KCP Metro.....	29
2. Visi dan Misi Bank BRI Syariah KCP Metro	31
3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Metro	32
B. Penggunaan <i>e channel</i> pada Bank BRI Syariah KCP Metro	35
C. Analisis Penggunaan <i>e channel</i> pada Bank BRI Syariah KCP Metro terhadap kepuasan nasabah.....	51

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan Skripsi
2. Out Line
3. APD
4. Surat Pra Survey
5. Surat Izin Research
6. Surat Tugas
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan layanan perbankan yang saat ini dibutuhkan oleh banyak pihak adalah biaya murah, cepat dan akurat, dapat diakses dari manapun dan kapanpun. Salah satu bentuk layanan perbankan yang saat ini banyak mendapat perhatian adalah elektronik *banking*.-

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan.

Electronic banking adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. *E-banking* merupakan penyediaan jasa perbankan pada sektor retail dan skala kecil melalui saluran elektronik. Kompleksitas persaingan industri menyebabkan setiap perusahaan memfokuskan diri terhadap keinginan serta kepuasan pelanggan. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, bukan hanya menyangkut peningkatan penjualan dan reputasi penjualan melainkan juga menyangkut pembinaan jangka panjang.¹

Sebagaimana pengertian di atas, dapat diketahui bahwa *Electronic banking* merupakan salah satu jasa perbankan yang digunakan nasabah untuk

¹ Dewi Rosa Indah, "Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa", *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol.5, No.2, November 2016, 548

memperoleh informasi maupun transaksi perbankan melalui jaringan internet. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan atau nasabah dimana hubungan antara bank dan nasabah merupakan hal penting untuk melakukan pembinaan jangka panjang.

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa.

Kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan nasabah sebagai evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan nasabah. Tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah.²

Merujuk pengertian di atas, dapat dipahami bahwa kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan perbedaan atau kesenjangan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pembelian. Ketidakpuasan nasabah timbul karena hasil yang diterima tidak memenuhi harapan para nasabah. Perasaan yang dialami nasabah merupakan hasil penilaian kerja yang berhubungan dengan harapan nasabah itu sendiri.

² Andrianto Widjaja, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk", dalam <http://eprints.undip.ac.id/17449/>, diakses pada 01 November 2019

Observasi awal telah dilakukan dengan mewawancarai salah satu pimpinan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro yaitu Bapak Andre Adhi Puspita, diketahui bahwa *electronic banking* merupakan sarana strategi pada sektor perbankan syariah untuk menarik nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah dibidang pelayanan jasa keuangan. Dengan *electronic banking* bank dapat memberikan pelayanan prima tanpa kendala dengan batas waktu dan ruang. *Electronic banking* memiliki dua jenis yakni jenis *electronic banking* berbasis konvensional *channel* seperti ATM, ATM Non Tunai, dan *electronic banking* berbasis personal *channel* atau perangkat piranti bertransaksi yang dimiliki individu nasabah seperti *internet banking* dan *mobile banking*. Layanan *electronic banking* ada yang tersedia untuk memberikan kepuasan dan kemudahan nasabah, karena dengan kemudahan dan rasa puas akan meningkatkan loyalitas nasabah.³

Pada saat ini perbankan syariah harus mampu memberikan pelayanan yang baik, mudah dan cepat bagi nasabah, sehingga membutuhkan perkembangan teknologi yang lebih modern. Penggunaan *electronic banking* khususnya ATM sudah banyak digunakan diberbagai tempat seiring dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat. Namun, penggunaan ATM diberbagai tempat tidak semua ATM digunakan oleh para nasabah. Banyak nasabah yang menggunakan ATM konvensional dibandingkan dengan ATM syariah.⁴

³ Andre Adhi Puspita selaku Pimpinan Cabang Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro, (wawancara pada tanggal 09 November 2019)

⁴ M. Kurniawan Thoib selaku *Staf Back Office* Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro, (wawancara pada tanggal 09 November 2019)

Penggunaan ATM yang ada di kawasan Metro, tidak semua ATM dapat digunakan dengan baik, dimana ATM yang lebih sering digunakan adalah ATM dari bank konvensional dibandingkan dengan ATM bank syariah. Seperti halnya nasabah dari kalangan pegawai negeri sipil, yang akan nasabah gunakan adalah jenis ATM BRI konvensional. Hal tersebut karena dalam pembukaan rekening para pegawai negeri sipil sudah diarahkan oleh pemerintah untuk memiliki ATM dari bank BRI konvensional. Bank BRI konvensional sudah melakukan kerjasama dengan pemerintah maupun instansi-instansi terkait dalam pembagian gaji bulanan para pegawai. Oleh karena itulah penggunaan ATM bank konvensional lebih banyak digunakan oleh para nasabah. Namun, ada ketidakpuasan nasabah terhadap penggunaan ATM bank BRI karena harus mengantri lama untuk melakukan transaksi.⁵

Penggunaan *mobile banking* oleh nasabah di kawasan Metro masih sangat kurang efektif. Hal itu disebabkan karena para nasabah harus memiliki ponsel jenis android yang dapat mengunduh aplikasi *mobile banking* di ponsel nasabah. Untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah harus mencari jaringan internet yang baik, karena jika jaringan yang digunakan kurang baik, akan menghambat proses transaksi yang sedang berlangsung. Selain itu, dalam mengunduh aplikasi *mobile banking*, tidak semua nasabah memahami dan mengerti cara menggunakannya. Permasalahan lain adalah ketika nasabah menggunakan *mobile banking*, nasabah harus rutin dalam mengganti password

⁵ Syarif selaku nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro, (wawancara pada tanggal 13 Desember 2019)

aplikasi *mobile banking* tersebut. Hal itu menyulitkan para nasabah, karena nasabah lupa dengan password yang digunakan.⁶

Berkaitan dengan uraian di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “IMPLEMENTASI PENGGUNAAN PRODUK *E CHANNEL* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP METRO”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimanakah implementasi penggunaan produk *e channel* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Metro?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk menjangkau arti yang terdapat atas suatu peristiwa, gejala, fakta, kejadian, realita atau masalah tertentu dan bukan untuk mempelajari atau membuktikan adanya hubungan sebab akibat atau korelasi dari suatu masalah atau peristiwa. Adapun tujuan dalam penelitian yang peneliti lakukan adalah untuk mengetahui implementasi penggunaan produk *e channel* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Metro.

⁶ Aditama Adha selaku nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro, (wawancara pada tanggal 13 Desember 2019)

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Secara teoretis penelitian ini dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi perbankan syariah, khususnya tentang penggunaan *e channel* terhadap kepuasan nasabah.
- b. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi semua pihak yang berkaitan untuk mengetahui dan memahami tentang penggunaan *e channel* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Metro.

D. Penelitian Relevan

Bagian ini memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*prior research*) tentang persoalan yang akan dikaji dalam proposal. Penelitian ini mengemukakan dan menunjukkan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah diteliti sebelumnya. Untuk itu, penelitian relevan terhadap hasil kajian terdahulu perlu dilakukan dalam penelitian ini, sehingga dapat ditentukan dimana posisi penelitian yang akan dilakukan berada. Beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan ialah sebagai berikut:

Hasil Penelitian Relevan tentang Penggunaan *e channel*

No.	Nama Peneliti, Judul, Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan/Kebaruan Fokus Penelitian
1.	Fikry Aryo Dwinanto pada tahun 2016 yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bukopin Kantor Pusat MT. Haryono, Jakarta”. ⁷	1) Tingkat kualitas pelayanan internet banking dan tingkat kepuasan berada pada skala baik, 2) Terdapat korelasi antara pengaruh kualitas pelayanan internet banking dengan tingkat kepuasan nasabah pada Bank Bukopin Kantor Pusat MT. Haryono sebesar 85.5%.	1) Implementasi kepuasan nasabah dalam penggunaan <i>e channel</i> . 2) Strategi Bank BRI Syariah dalam memasarkan produk <i>e channel</i> . 3) Produk-produk <i>e channel</i> yang lebih menarik minat nasabah dalam penggunaannya.
2.	Harbeis Suraone pada tahun 2018 yang berjudul, “Pengaruh	1) Keamanan, kendala, privasi, akses, dan desain website secara simultan	

⁷ Fikry Aryo Dwinanto, “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bukopin Kantor Pusat MT. Haryono, Jakarta”, Skripsi, Bogor: Institut Pertanian Bogor, 2016. diakses dalam website <https://repository.ipb.ac.id/jspui/bitstream>

	<p>Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta”.⁸</p>	<p>berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.</p> <p>2) nilai R square sebesar 0,822, yang artinya seluruh variabel bebas yakni keamanan, kehandalan, privasi, akses, dan desain website mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 82,2% terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah, sedangkan 17,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.</p>	
--	--	---	--

⁸ Harbeis Suraone, “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta”, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2018. diakses dalam website http://digilib.uin-suka.ac.id/32711/1/13820200_BAB%20I_BAB_TERAKHIR_DAFTAR_PUSTAKA.pdf

3.	Mila Karomillah pada tahun 2015 yang berjudul, “Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade”. ⁹	ada pengaruh yang signifikan antara layanan Internet Banking dengan kepuasan nasabah. Fokus penelitian adalah Pengaruh layanan Internet Banking dengan kepuasan nasabah.	
----	--	--	--

⁹ Mila Karomillah, “Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bni Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade”, Skripsi, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2015. diakses dalam website: <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32383/1/MILA%20KAROMILAH-FDK.pdf>

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Layanan *Electronic Channel*

1. Pengertian *Electronic Channel*

Perkembangan pesat Teknologi Informasi (TI) dan globalisasi mendukung Bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara aman, nyaman, dan efektif, diantaranya melalui media elektronik atau dikenal dengan *Electronic Banking (e-banking)*. *E-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.

Elektronik Channel merupakan fasilitas elektronik yang dapat digunakan nasabah untuk bertransaksi perbankan seperti transaksi penarikan uang tunai (ATM), pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer internal dan antar bank dan sebagainya. *E-banking* adalah layanan untuk bertransaksi perbankan melalui *electronic channel* (saluran elektronik). Ada bermacam-macam *e-channel* antara lain *Automatic Teller Machine (ATM)*, *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *phone banking*, dan *video banking*.¹

Teknologi *E-Banking* adalah fasilitas yang digunakan sebagai sarana transaksi. Mengenai perbedaan *E-Banking* pada bank syariah dan

¹ Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking* (Jakarta: OJK, 2015), 5

bank konvensional, tidak ada halal haram dalam penggunaan media tersebut.² Dengan demikian, perbankan ikut memperlancar transaksi perdagangan dan peredaran uang dengan memberikan jaminan kepada nasabah, bertindak sebagai agen, serta memberikan beberapa layanan lain termasuk yang berbasis teknologi informasi seperti *E-Banking*.

Electronic banking atau *e-banking* bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan internet. Layanan ini memungkinkan nasabah bank untuk melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web. Nasabah dapat menghemat waktu dan tenaga karena transaksi *e-banking* jelas bebas antrean dan dapat dilakukan dari mana saja, sepanjang nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet.³

Sebagaimana penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa *Electronic banking* atau *e-banking* merupakan aktivitas perbankan yang menggunakan jaringan internet. *Electronic banking* dapat digunakan oleh nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui internet. Dengan demikian, penggunaan *electronic banking* dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan juga dapat menghemat waktu karena bisa dilakukan dimana saja.

2. Jasa Perbankan Berbasis Teknologi *Electronic Channel*

Adapun jasa perbankan yang dapat digunakan dengan teknologi *Electronic Channel* antara lain adalah sebagai berikut:

a. Jasa Pengiriman Uang (Transfer)

² Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), 413

³ Rinda Hesti Kusumaningtyas dan Elsy Rahajeng, "Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM dan E-Banking dengan Metode TAM", *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10 (2), 2017, 91

Pengertian transfer secara umum adalah pengiriman uang lewat bank. Transfer dapat pula diartikan pemindahan uang dari rekening yang satu ke rekening yang lain dengan berbagai tujuan. Pengiriman uang atau pemindahan uang dapat dilakukan dengan berbagai tujuan, baik dalam kota, luar kota atau bahkan ke luar negeri.⁴

Pemilihan sarana yang akan digunakan dalam jasa transfer ini tergantung kemauan nasabah apakah lewat Telepon, atau *On Line* Komputer. Sarana yang dipilih akan mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman.

b. Jasa Kartu Kredit (*Bank Card*)

Defenisi dari *bank card* itu sendiri adalah instrument-instrumen dengan nama *bithaqah Iqradh*, atau kartu layanan perbankan. *Bank card* merupakan uang plastik yang dikeluarkan oleh bank.⁵ Kegunaannya adalah sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu seperti supermarket, pasar swalayan, hotel, restoran, tempat hiburan, dan tempat lainnya. Disamping itu dengan kartu ini juga dapat diuangkan berbagai tempat seperti di ATM (*Automated Teller Machine*).

ATM dewasa ini kita kenal dengan istilah Anjungan Tunai Mandiri yang biasanya tersebar di berbagai tempat yang strategis seperti di pusat perbelanjaan, hiburan, dan perkantoran. Salah satu

⁴ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 168

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 119

sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan *bank card* adalah *Automated Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) termasuk hari libur.⁶

c. Jasa Pembayaran

Jasa ini diutamakan untuk membantu nasabahnya dalam mengumpulkan setoran atau pembayaran lewat bank. Jasa ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam membayar kewajibannya cukup hanya ditempat.

d. Jasa Pembelian

Dalam hal ini bank dapat pula memberikan pelayanan berupa jasa pembelian.

3. Produk-Produk *Electronic Channel*

Kemajuan teknologi *E-Banking* sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data melalui jaringan kabel maupun wireless (tanpa kabel). Ternyata *E-Banking* tersebut telah melahirkan beberapa produk, yaitu:

a. *Internet Banking* (via internet/komputer)

Internet Banking termasuk saluran teranyar *E-Banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA.

⁶ Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2010),

Internet Banking merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia. Pada saat ini penggunaan *Internet-Banking* bagi nasabah meluas karena memberikan manfaat yang sangat besar bagi kelancaran proses-proses transaksi. Proses transfer, penarikan, dan pembayaran transaksi yang dilakukan melalui *Internet-Banking* akan mempermudah dan mempercepat penyelesaian transaksi tersebut.⁷

Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *Phone Banking* yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang di layar computer/PC.

b. *Mobile Banking* (via handphone)

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone GSM dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator telepon lainnya.

c. *SMS Banking* (via SMS)

SMS Banking, saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari *Phone Banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat

⁷ Evi Yani, *et al*, "Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan *Technology Acceptance Model*", *Jurnal Informatika*, Vol.5 No.1, April 2018, 35

dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank.

Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms, kecuali pada bank yang melakukan kerjasama dengan operator seluler, menyediakan akses *banking* pada simcardnya.

d. *Phone Banking* (via telepon)

Phone Banking, ini adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam/HP, maka tersedia pula nomor akses khusus via HP bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada.

Awalnya, layanan *Phone Banking* hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh *Customer Service Operator/CSO*. Namun profilnya kemudian berkembang untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain; serta

dilayani oleh *Interactive Voice Response* (IVR). Fasilitas ini boleh dibilang lebih praktis ketimbang ATM untuk transaksi non tunai, karena cukup menggunakan telepon/HP dimanapun kita berada, kita bisa melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer ke bank lain.

e. ATM

Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu switching jaringan ATM).

ATM, *Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri, ini adalah saluran *E-Banking* paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. ATM merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur.⁸

Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja ditempat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai *Cash Deposit Machine*. Layaklah bila ATM disebut sebagai mesin sejuta umat dan segala bisa, karena ragam fitur dan kemudahan penggunaannya.

⁸ Rinda Hesti Kusumaningtyas dan Elsy Rahajeng, "Persepsi Nasabah., 91

Produk tersebut membuat lompatan teknologi yang luar biasa, menembus batasan ruang dan waktu. Nasabah dibuat nyaman dengan produk jasa ini, karena untuk transaksi yang bermacam-macam cukup bertransaksi di tempat nasabah, dan tidak perlu datang ke bank. Namun tidak semua bank mempunyai produk *Electronic Banking (Internet Banking dan Mobile Banking)*. Saat ini produk ini hanya terbatas pada bank-bank besar, karena biaya pengembangan perangkat keras/*hardware*, perangkat lunak/*software*, membangun jaringan, dan biaya perawatan sangat mahal.

4. Indikator Layanan *Electronic Channel*

Kualitas sistem adalah kehandalan sistem internet banking yang dirasakan nasabah pada saat bertransaksi perbankan melalui fasilitas tersebut. Selanjutnya beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas sistem adalah :

a. Kecepatan akses saat transaksi *electronic channel*

Kecepatan akses saat transaksi *electronic channel* menunjukkan sejauhmana kecepatan sistem transaksi yang disediakan bank mampu memenuhikeinginan nasabah.

b. Kemudahan penggunaan fasilitas *electronic channel*

Kemudahan penggunaan fasilitas *electronic channel* menunjukkan sejauhmana kemudahan sistem transaksi yang disediakan bank mampu dipahami nasabah.

c. Keakuratan sistem *electronic channel*

Keakuratan sistem *electronic channel* menunjukkan sejauh mana persepsi nasabah yang menyatakan bahwa fasilitas *electronic channel* telah akurat dibanding fasilitas lain yang sejenis.

d. Keamanan sistem *electronic channel*

Keamanan sistem *electronic channel* menunjukkan sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan jaminan keamanan bagi penggunanya.

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Membangun kepuasan konsumen merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan adalah merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja. Apabila harapan tinggi sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen akan merasa kecewa), sebaliknya apabila unjuk kerjanya melebihi dari yang diharapkan kepuasan meningkat, karena yang memiliki konsumen cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman konsumen. Apakah pembeli akan puas setelah pembeliannya tergantung pada kinerja penawaran sehubungan dengan harapan pembeli.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah perbandingan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Dalam tahun-tahun belakangan ini banyak perusahaan yang mengadopsi program *Total Quality Control* (TQC), yaitu program yang

dirancang untuk memperbaiki mutu produk, jasa, dan proses pemasaran secara terus-menerus. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan mutu. Konsumen yang merasa puas akan membeli ulang dan akan menggunakan produk atau jasa itu secara terus-menerus, dan mereka akan memberi tahu orang lain mengenai pengalaman baik dengan produk atau jasa itu. Kuncinya adalah memenuhi harapan konsumen dengan prestasi perusahaan.⁹

Sebagaimana dijelaskan dalam definisi di atas, kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang.

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Jadi, kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk dan jasa. Di sisi lain, loyalitas adalah keputusan pelanggan secara sukarela untuk terus menerus memakai jasa atau produk suatu perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Loyalitas diindikasikan dengan adanya retensi dari pelanggan terhadap produk atau jasa lainnya, melakukan pembelian atau jasa secara berulang-ulang, dan kesediannya untuk merekomendasikan kepada orang lain. Loyalitas dianggap sebagai sikap positif terhadap suatu merek, produk, atau jasa, berkomitmen pada merek, produk, atau

⁹ Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru", *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017, 57

jasa tersebut serta bermaksud meneruskan pembeliannya dimasa yang akan datang.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang dapat memuaskan konsumen. Dengan kata lain konsumen yang tidak puas akan mempengaruhi bisnis secara negatif. Pemuasan kebutuhan konsumen harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan mereka. Mengidentifikasi produk dan dukungan pelayanan yang dianggap penting oleh para pembeli pada saat membeli atau menggunakan produk atau jasa tersebut merupakan tujuan manajemen.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Citra
Citra dan merk perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dari sudut positif.
- b. Performa produk atau jasa
Performa atau keunggulan produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.
- c. Sistem pengiriman
Suatu sistem yang memindahkan produk atau jasa dari produsen ke konsumen.
- d. Hubungan harga nilai
Pembeli menginginkan nilai dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan pada mereka sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan menguntungkan antara harga dan nilai.
- e. Persaingan
Kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan konsumen dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing.
- f. Kinerja atau prestasi karyawan
Kinerja produk atau jasa tergantung pada bagaimana semua bagian organisasi bekerja sama dalam proses pemenuhan kepuasan konsumen. Setiap orang yang ada dalam organisasi mempengaruhi

konsumen, baik hal-hal menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan.¹⁰

Kepuasan menyangkut rasa senang, lega, gembira dan sebagainya karena telah terpenuhi keinginan. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang menyangkut rasa senang, lega, gembira dan sebagainya karena telah terpenuhi hasrat hatinya. Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang dapat memuaskan konsumen.

3. Indikator Kepuasan Nasabah

Ada empat indikator kepuasan nasabah sehingga dapat dikatakan layanan *electronic channel* merupakan hal yang dapat memenuhi keinginan nasabah serta mendongkrak kepuasan nasabah. Adapun indikator-indikator tersebut yang terdapat dalam kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Merasa puas,
- b. Akan selalu memakai,
- c. Akan merekomendasikan,
- d. Sesuai harapan.

¹⁰ Setyaningsih Sri Utami, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central TAXI di Surakarta", *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, April 2009, 38

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang bertujuan mempelajari secara intensif latar belakang dan keadaan sekarang dan interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu satuan sosial. Pada penelitian ini peneliti harus terjun langsung ke lapangan, terlibat dengan masyarakat setempat. Terlibat dengan partisipan atau masyarakat berarti turut merasakan apa yang mereka rasakan dan sekaligus juga mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang situasi setempat.¹

Berdasarkan pengertian di atas, maka penelitian ini akan menguraikan keadaan yang terjadi dengan jelas dan terperinci, yaitu mencari dan memaparkan pengetahuan yang didapat untuk melihat fokus masalah yang ditentukan yakni berkaitan dengan penggunaan *e channel* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Metro.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung saat ini atau saat yang lampau.

¹ J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jemis, Karakteristik Dan Keunggulannya* (Jakarta: PT. Grasindo, 2010), 9

Penelitian ini tidak mengadakan manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya.² Berdasarkan pengertian di atas, dapat diketahui bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan data seteliti mungkin tentang keadaan yang sedang terjadi. Tujuannya adalah untuk membantu dalam menjelaskan data, keadaan dan gejala-gejala yang signifikan mengenai penggunaan *e channel* terhadap kepuasan nasabah.

B. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Sedangkan data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dengan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei ataupun observasi. Dengan demikian data primer diperoleh dari sumber data primer.³

Teknik non probability sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu teknik *purposive sampling*.

Pengertian *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan

² Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus* (Jawa Barat: CV. Jejak, 2017), 36

³ Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif* (Jakarta: PT Grasindo, 2005),

Purposive sampling dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dapat berdasarkan pertimbangan (*judgement*) tertentu atau jatah (*quota*) tertentu. *Judgement sampling* adalah *purposive sampling* dengan kriteria berupa suatu pertimbangan tertentu. Sedangkan *quota sampling* berdalih bahwa sampel harus mempunyai karakteristik yang dimiliki oleh populasinya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penggunaan *e channel* terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian ini yang menjadi sumber utamanya adalah Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro yaitu Andre Adhi Puspita, *Staf Back Office* yaitu M. Kurniawan Thoib dan lima orang nasabah yang memiliki kriteria usia antara 20-40 tahun, memiliki ATM BRI Syariah dan android yang menggunakan aplikasi elektronik banking, serta sehat jasmani dan rohani yaitu Teguh, Habibusalam, Aminudin, Dwi Noviyanti, dan A'ini.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Sedangkan data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan telah dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder dapat diperoleh dari literatur-literatur bacaan yang relevan dari buku maupun jurnal yakni *Sistem Pengendalian Manajemen* karya Supriyono, jurnal *AN-NISBAH* "Analisis Kualitas

Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” karya Nina Indah Febriana, *Perbankan Syariah* karya Ismail, *Manajemen Bank* karya Andrianto, Didin Fatihuddin dan M. Anang Firmansyah, *Journal of Business Administration* “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam” karya Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani, serta dokumentasi dari sumber-sumber yang terkait dengan penelitian ini seperti brosur, foto-foto, catatan-catatan harian, dan sebagainya.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan berbagai metode berikut:

1. Wawancara

Wawancara (*interview*) dilakukan untuk mendapatkan informasi, yang tidak dapat diperoleh melalui observasi atau kuesioner. Oleh karena itu peneliti harus mengajukan pertanyaan kepada partisipan. Pertanyaan sangat penting untuk menangkap persepsi, pikiran, pendapat, perasaan orang tentang suatu gejala, peristiwa, fakta atau realita. Dengan mengajukan pertanyaan peneliti masuk dalam alam berpikir orang lain, mendapatkan apa yang ada dalam pikiran mereka dan mengerti apa yang mereka pikirkan karena persepsi, perasaan, pikiran orang sangat berarti, dapat dipahami dan dapat dieksplisitkan dan dianalisis secara ilmiah.⁴

⁴ *Ibid*, 116

Teknik wawancara yang peneliti gunakan ialah wawancara bebas terpimpin. Wawancara bebas terpimpin merupakan kombinasi antara wawancara bebas dan wawancara secara terpimpin, artinya meskipun dilaksanakan secara bebas namun arahnya jelas meskipun luwes atau fleksibel. Keluwesan yang dimaksud adalah keterampilan pewawancara dalam memanipulasi kondisi orang yang diwawancarai yang terlalu formal.

Wawancara yang dimaksud disini adalah terkait dengan pengumpulan data yang akurat untuk keperluan proses pemecah masalah tertentu. Metode ini digunakan agar peneliti dapat memecahkan berbagai pertanyaan yang muncul mengenai penggunaan *e channel* terhadap kepuasan nasabah. Sumber-sumber yang akan peneliti wawancarai adalah Andre Adhi Puspita selaku Pimpinan Cabang Pembantu, M. Kurniawan Thoib selaku *Staf Back Office*, dan Teguh, Habibusalam, Aminudin, Dwi Noviyanti, A'ini selaku nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.⁵ Metode dokumentasi untuk mencari data yang diperlukan dalam penelitian yaitu penggunaan *e channel* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI

⁵ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), 153

Syariah KCP Metro. Dokumentasi yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data yakni peneliti menyelidiki atau menganalisis benda-benda tertulis seperti peraturan-peraturan, catatan harian, laporan kegiatan dan foto-foto yang berkaitan dengan penggunaan *e channel* terhadap kepuasan nasabah.

D. Teknik Analisis Data

1. Pengumpulan Data

Melakukan pengumpulan data dari lapangan dengan melakukan wawancara, survei dan dokumentasi kepada para nasabah pengguna layanan *e channel*.

2. Pengolahan Data

Setelah data berhasil dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah proses pengolahan data. Peneliti melakukan pemeriksaan terhadap jawaban-jawaban informan dan survei yang telah dilakukan dari data hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. Tujuannya adalah untuk menghaluskan data dan selanjutnya perbaikan kata dan kalimat, memberi keterangan tambahan dan membuang keterangan yang tidak penting.

3. Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian ini berbentuk uraian dari rangkuman hasil wawancara dan dokumentasi yang dihasilkan setelah melakukan pengumpulan dan pengolahan data yang sekaligus dikaji dengan teori-teori yang telah dijelaskan sebelumnya pada BAB II.

4. Generalisasi dan Kesimpulan

Generalisasi merupakan penarikan suatu kesimpulan umum dari analisis penelitian. Generalisasi yang dibuat harus berkaitan dengan teori yang mendasari penelitian yang dilakukan. Setelah generalisasi dibuat, peneliti menarik kesimpulan-kesimpulan dari penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah KCP Metro

1. Profil Bank BRI Syariah KCP Metro

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian di ubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan Prinsip syariah Islam.¹

Dua tahun lebih Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.²

Kehadiran Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas Bank BRI Syariah

¹ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

² Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan Brand PT Bank Rakyat Indonesia (Persero).³

Aktivitas Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009, penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir setelah Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah.⁴

Saat ini Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset Bank BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.⁵

Sesuai dengan visinya, saat ini Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang

³ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

⁴ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

⁵ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

berfokus kepada kegiatan penghimpun dana masyarakat dan kegiatan consumer berdasarkan prinsip Syariah.⁶

Fase pertumbuhan dan pengembangan sejak tahun 2008, kini Bank BRI Syariah makin siap berkompetisi dengan memperluas jaringan, menyiapkan SDM tangguh serta didukung system teknologi informasi yang handal sehingga mampu memberikan kemudahan akses, menguasai pasar dan menjadi pemenang, dalam rangka memperluas jaringan, maka didirikan kantor cabang dan kantor cabang pembantu di daerah-daerah di seluruh Indonesia. Salah satunya adalah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang beralamat di Jl. AH Nasution No.186, Yosorejo, Kecamatan Metro Timur Kota Metro. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro sendiri berdiri sejak 15 Oktober 2010 sampai sekarang.⁷

2. Visi dan Misi Bank BRI Syariah KCP Metro

a. Visi:

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.⁸

b. Misi:

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasaa. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial nasabah.

⁶ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

⁷ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

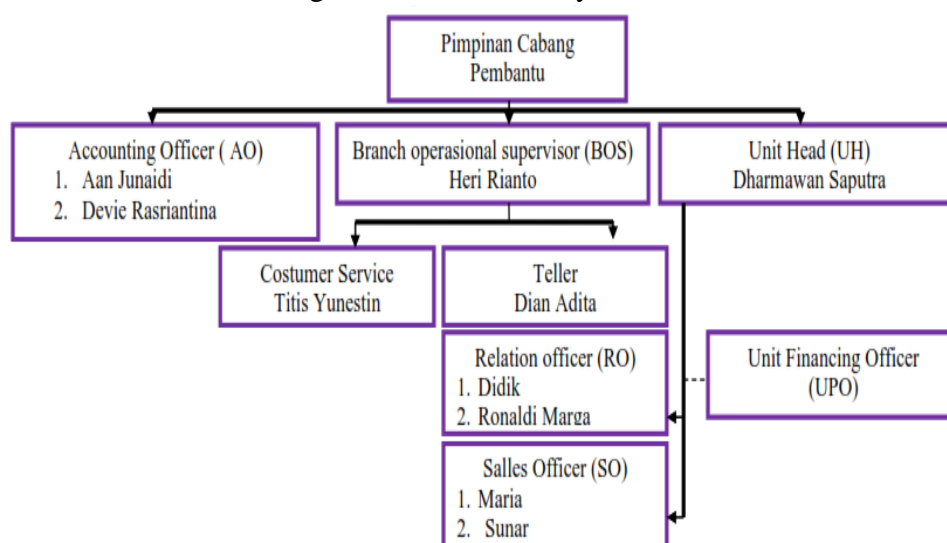
⁸ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip Syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun, diamanapun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.⁹

3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Metro

Struktur organisasi merupakan suatu hubungan fungsional yang mengatur tanggung jawab dan kewenangan setiap personil di dalam melakukan tugas dan/atau pekerjaan yang akan di kerjakan sekaligus menunjukkan ketegasan dan batas tanggung jawab yang berbeda.¹⁰ Secara lengkap struktur organisasi Bank BRI Syariah KCP Metro dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Metro¹¹



⁹ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

¹⁰ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

¹¹ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

Adapun tugas-tugas yang dilakukan oleh bagian-bagian pada bank BRI Syariah KCP Metro diantaranya adalah :

a. Pimpinan Cabang Pembantu

- 1) Mengkordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan kantor cabang pembantu, agar selaras dengan visi, misi dan strategi Bank BRISyariah
- 2) Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja kantor cabang pembantu untuk memastikan tercapainya target yang telah ditetapkan, secara tepat waktu.
- 3) Menilai, memutuskan, dan melegalisasi kegiatan non operasional kantor cabang pembantu.
- 4) Mengkoordinasi seluruh sarana dan kegiatan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan disepakati sejalan dengan visi, misi, dan sasaran kegiatan kerja.¹²

b. *Accounting Officer*.

- 1) Memasarkan produk pendanaan dalam jumlah besar.
- 2) Mengumpulkan data-data nasabah
- 3) Meningkatkan business relation antara bank dengan nasabah sesuai dengan target yang ditetapkan.
- 4) Memutakhirkan dokumen dan data nasabah pendanaan sesuai kelolaan.

¹² Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

- 5) Memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah prioritas.¹³

c. *Branch Operation Supervisor*

- 1) Mengkordinasikan *teller* dan *costumer service* serta mengatur jalannya operasional bank.
- 2) Melakukan otorisasi buku tabungan.
- 3) Melakukan verifikasi kartu ATM dan dokumen lain seperti rekening koran, pembukaan rekening tabungan dan lain-lain.¹⁴

d. *Costumer Service*

- 1) Memberikan penjelasan ke nasabah mengenai produk, syarat dan tata caranya.
- 2) Melayani nasabah dalam membuka rekening
- 3) Melayani *complain* nasabah.
- 4) Menginput data-data nasabah
- 5) Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran.
- 6) Melayani permintaan buku cek/bilyet giro.¹⁵

e. *Teller*

- 1) Menerima setoran tunai dan nontunai
- 2) Mengambil/menyetor uang dari/ke Bank Indonesia, Kantor Pusat, Cabang lain atau tempat lain sesuai penugasan.

¹³ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

¹⁴ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

¹⁵ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

- 3) Mengamankan dan menyimpan uang tunai, surat berharga dan membuat laporan sesuai dengan bidangnya.¹⁶

f. *Unit Head*

Menyetujui dan menandatangani pembiayaan yang diajukan oleh *sales officer*.

g. *Unit Financig Officer*.

- 1) Menganalisis suatu usaha apakah usaha tersebut layak atau tidak dibiayai.
- 2) Melakukan penilaian jaminan.

h. *Relation Officer*

- 1) Menjaga hubungan antara nasabah dengan pihak bank
- 2) Mengingatkan nasabah apabila sudah masuk tanggal jatuh tempo pembayaran angsuran.

i. *Sales Officer*

- 1) Melayani nasabah yang mengajukan permohonan pembiayaan dan mengumpulkan data-data nasabah.
- 2) Melakukan survei kepada nasabah-nasabah yang akan diberikan pembiayaan.¹⁷

B. Penggunaan *e channel* pada Bank BRI Syariah KCP Metro

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa persepsi terkait penggunaan *e channel* di Bank BRI Syariah KCP Metro. Hasil

¹⁶ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

¹⁷ Dokumentasi, Bank BRI Syariah KCP Metro, Rabu 09 September 2020.

wawancara dengan pimpinan cabang Bank BRI Syariah KCP Metro mengenai jenis *e channel* yang ada di Bank BRI Syariah KCP Metro adalah *SMS banking, mobile banking, dan internet banking*,¹⁸

Perbedaan antara *SMS banking, mobile banking, dan internet banking* adalah *internet banking* merupakan salah satu layanan unggulan yang ditawarkan oleh perbankan untuk memudahkan nasabah bertransaksi. Fungsi *i-banking* bahkan sudah mengungguli ATM. Kecuali untuk tarik tunai, tentunya. Sejumlah fitur yang ditawarkan *i-banking* pada umumnya, informasi rekening dan kartu kredit, yang mencakup posisi saldo, histori transaksi, maupun daftar rekening, termasuk rekening giro, deposito, tabungan rencana, dan lain-lain. Transfer dana, baik antar rekening bank yang bersangkutan maupun antar bank. Fitur ini juga mencakup transfer terjadwal, dan pembayaran, baik itu pembayaran tagihan listrik, telepon, kartu kredit, asuransi, sampai *e-commerce*.

Internet banking memiliki beberapa keunggulan bisa diakses dari mana saja, baik itu dari PC, laptop, tablet, maupun ponsel yang penting terdapat koneksi internet. Tidak terikat waktu, nasabah bisa mengaksesnya kapan saja 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Dilengkapi dengan sistem pengamanan berlapis. Untuk melakukan transaksi non-finansial seperti mengecek saldo, nasabah cukup memasukkan *user ID* dan *password*. Untuk perubahan data maupun transaksi finansial seperti transfer dana dan pembayaran, nasabah perlu menggunakan token yang bisa didapatkan dari

¹⁸ Andre Adhi Puspita selaku Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

bank yang bersangkutan. Token ini berfungsi sebagai otentikasi transaksi. Namun, meski cukup aman, bukan berarti sistemnya tanpa celah. Penjahat dunia maya bisa saja mendapatkan data perbankan nasabah dan melakukan transaksi menggunakan identitas nasabah. Pastikan perangkat yang digunakan bebas virus dan hindari menggunakan koneksi internet terbuka seperti WIFI publik.

Mobile banking bisa dimanfaatkan dengan mengunduh aplikasinya di ponsel seperti halnya SMS banking, *m-banking* adalah layanan yang hanya bisa digunakan via ponsel. Fitur-fiturnya memang lebih sedikit dibandingkan *i-banking*. Sejumlah hal yang bisa dilakukan via *m-banking* adalah transfer antar rekening dan antar bank. Pembayaran tagihan, seperti tagihan kartu kredit, telepon, internet, dan TV berlangganan. Pembelian voucher dan *e-commerce*, informasi rekening dan kurs. Sebagai pengaman transaksi, *m-banking* biasanya menerapkan sistem OTP (*one-time password*) yang dikirim via SMS ke ponsel yang bersangkutan. Sistem ini juga hanya berfungsi pada kartu SIM yang telah didaftarkan.

Layanan SMS *banking* tidak menggunakan internet, cukup praktis apabila nasabah sedang berada di tempat yang tidak ada layanan internetnya. fitur yang ditawarkan SMS *banking*, adalah informasi saldo, mutasi rekening, dan informasi kurs, informasi kartu kredit, transfer dana dan pembayaran. Untuk melakukan transaksi lewat SMS banking, nasabah tinggal memasukkan perintah dan kode akses ke nomor operator SMS banking

nasabah. Namun, nasabah akan dikenai tarif pulsa sesuai dengan biaya layanan yang diterapkan oleh bank BRI Syariah KCP Metro.

Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan *e channel* di Bank BRI Syariah KCP Metro adalah pada jenis SMS *banking*, nasabah pengguna dapat menggunakan layanan SMS *banking* BRIS untuk mendapatkan informasi dan atau melakukan transaksi perbankan yang telah ditentukan oleh Bank. Untuk setiap pelaksanaan transaksi Hanya dapat dilakukan terhadap rekening yang terdapat dalam daftar rekening sendiri dan atau daftar rekening tujuan yang telah terdaftar pada Bank.¹⁹

Nasabah pengguna wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi telah diisi secara lengkap dan benar) sesuai format perintah SMS yang telah ditentukan oleh Bank. Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian, ketidaktepatan dan atau ketidaklengkapan perintah/data dari nasabah pengguna.²⁰

SOP pada penggunaan fasilitas mobileBRIS dapat melakukan registrasi SMS Banking terlebih dahulu dengan cara datang ke gerai ATM, di menu utama ATM BRIS, pilih menu "Registrasi". Pilih menu SMSBanking. Pada layar registrasi, masukkan nomor ponsel yang akan didaftarkan layanan SMSBanking lalu tekan 6 (enam) digit angka PIN yang dapat ditentukan

¹⁹ Andre Adhi Puspita selaku Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

²⁰ Andre Adhi Puspita selaku Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

sendiri. Registrasi telah selesai, nasabah akan menerima receipt /struk sukses registrasi sebagai tanda bukti registrasi SMSBanking dan secara otomatis Nasabah dapat menggunakan fitur transaksi non finansial SMSBanking BRIS. Untuk melakukan aktivasi finansial dapat dilakukan melalui Unit Kerja BRISyariah terdekat. Aktivasi di aplikasi mobileBRIS yang dapat diunduh melalui telepon seluler/handphone dengan menggunakan WAP/GPRS.²¹

Pengguna layanan Internet Banking BRIS dapat meregistrasi layanan Internet Banking BRIS secara mandiri dengan mengakses <https://ibank.brisyariah.co.id>. Pilih tombol "Pendaftaran", input alamat email, user ID, password, dan konfirmasi password yang diinginkan. Input nomor HP yang digunakan untuk pengiriman mToken, Nomor Kartu ATM, Nomor Rekening kartu, PIN Kartu ATM, dan Konfirmasi PIN Kartu ATM. Masukkan kode validasi dan membaca serta menyetujui dan tunduk pada Syarat dan Ketentuan Internet Banking BRIS. Proses registrasi berhasil secara otomatis nasabah sudah dapat menggunakan layanan Internet Banking BRIS untuk transaksi non finansial. Untuk mengaktifkan transaksi finansial nasabah wajib melakukan aktivasi di kantor cabang BRIS terdekat.²²

Setelah nasabah terdaftar pada layanan *e channel* maka nasabah dapat melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi dengan sistem keamanan. Sejauh ini produk layanan *e-channel* hanya diperuntukkan untuk nasabah tabungan

²¹ Andre Adhi Puspita selaku Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

²² Andre Adhi Puspita selaku Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

saja. *E-channel* memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara daring (dalam jaringan). Dengan layanan *e-channel*, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selama terdapat koneksi jaringan internet. Adapun kelebihan dari *e-channel* dapat membantu dalam hal melakukan transaksi non-finansial, seperti informasi saldo dan mutasi rekening, dan transaksi finansial, seperti transfer Antar Rekening BRISyariah maupun transfer online antarbank. Melakukan proses pembayaran tagihan bulanan seperti pembayaran listrik, telepon dan lain-lain dan melakukan transaksi pembelian.

Penerapan produk *e-channel* akan ada keuntungan lainnya yaitu hemat waktu, karena tidak perlu meninggalkan meja kerja untuk melakukan aktivitas perbankan, cukup menggunakan PC, Laptop atau smartphone yang telah terkoneksi dengan jaringan internet. Transaksi *Real Time Online*, karena dapat dilakukan kapanpun, dan dimanapun melalui jaringan internet dan satu akses untuk semua produk, dengan login hanya menggunakan 1 User ID dapat sekaligus mengakses seluruh produk yang dimiliki di BRISyariah.

Pengguna e-form BRISyariah adalah fasilitas pembukaan rekening secara online untuk memudahkan nasabah melakukan pembukaan rekening dengan lebih mudah dan praktis. Berikut daftar pembukaan rekening melalui aplikasi ini antara lain pembukaan rekening baru untuk Tabungan Faedah BRISyariah iB, pembukaan rekening baru untuk Tabungan Impian BRISyariah iB, pembukaan rekening baru untuk Tabungan Haji BRISyariah iB, pembukaan Deposito BRISyariah iB. Pilih transaksi yang diinginkan

kemudian isi form yang telah disediakan dan nasabah akan mendapatkan kode transaksi unik. Kode unik tersebut adalah kode yang dapat nasabah serahkan pada *Customer Service* pada kantor Bank BRISyariah terdekat.²³

Pengelolaan *e channel* di Bank BRI Syariah KCP Metro yaitu *Electronic Channel* atau *e-channel* adalah layanan perbankan yang menggunakan media elektronik, baik itu *mobile banking*, *SMS Banking*, Internet, Internet bisnis, dan *mobile ATM*. Dengan *e-channel*, serasa ATM dalam genggamannya. Transaksi yang dilakukan lewat *e-channel* juga tidak perlu diragukan lagi keamanannya karena banyak bank sudah mendesain sistem keamanan berlapis yang sudah terjamin keandalannya.²⁴

Hampir semua perbankan menerapkan layanan *electronic channel* atau *electronic banking* tak terkecuali Bank BRI Syariah. Bank BRI Syariah dengan layanan *e-channel* nya mencoba menawarkan suatu teknologi perbankan yang praktis, mudah, praktis dan aman untuk digunakan oleh nasabahnya. Sejumlah ahli pemasaran mengidentifikasikan bahwa ATM, *internet banking* dan *telephone banking* sebagai hal yang mendasar dari produk retail banking. Layanan *e-channel* pada bank BRISyariah ini meliputi ATM dan *Debit cards*, *SMSBris*, *MobileBris*, dan *Internet Banking Bris*. Pada kajian umum, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sering di identifikasikan sebagai upaya dalam memprediksi kinerja keuangan

²³ Andre Adhi Puspita selaku Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

²⁴ Andre Adhi Puspita selaku Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

perusahaan. Oleh karenanya bank harus memberikan nilai pelayanan yang tinggi kepada nasabahnya.²⁵

Salah satu layanan *e-channel* adalah *internet banking*. Fasilitas *Internet Banking* BRI Syariah merupakan layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan dan di manapun nasabah berada menggunakan *personal computer*, *notebook* atau *smartphone* selama terdapat koneksi jaringan internet. Nasabah akan semakin menikmati kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi. Dengan *Internet Banking* BRI Syariah, nasabah dapat melakukan transaksi non finansial, seperti informasi saldo dan mutasi rekening, dan transaksi finansial, seperti transfer antar rekening BRI Syariah maupun transfer *Online* Antar Bank.²⁶

Kendala yang dihadapi oleh Bank BRI Syariah KCP Metro dalam kaitannya dengan penggunaan *e channel* adalah selain kendala jaringan dan infrastruktur seperti kerusakan mesin, kendala utama yaitu mengubah kebiasaan nasabah yang harus terus diedukasi. Meskipun sebagian penduduk Indonesia sudah melek teknologi dan sudah terakses internet, untuk mengubah kebiasaan nasabah beralih ke *e channel* lain seperti *mobile banking*, diperlukan waktu dan edukasi berkelanjutan.²⁷

Bank BRI Syariah KCP Metro dalam menghadapi kendala produk *e channel* adalah melakukan pengembangan fitur internet banking ataupun

²⁵ Andre Adhi Puspita selaku Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

²⁶ Andre Adhi Puspita selaku Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

²⁷ Andre Adhi Puspita selaku Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

mobile banking, peningkatan layanan dan menghadirkan fitur-fitur layanan baru, meluncurkan dan mengoptimalkan layanan *e channel*, selalu berinovasi dan melakukan pengecekan terhadap jaringan maupun infrastruktur dalam menunjang produk *e channel* tersebut.²⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan *staf back office* mengenai produk-produk yang dapat digunakan dalam transaksi *e channel* di Bank BRI Syariah KCP Metro adalah *SMS banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*. *SMSBanking BRIS* merupakan fasilitas layanan perbankan bagi Nasabah Tabungan BRIS yang mempermudah Nasabah untuk melakukan transaksi 24 Jam menggunakan media SMS. *MobileBRIS* adalah aplikasi berbasis SMS untuk mengakses rekening tabungan BRISyariah IB kapanpun dan dimanapun. *Internet Banking* Adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun Nasabah berada.²⁹

Produk yang sering digunakan oleh nasabah dalam bertransaksi menggunakan *e channel* di Bank BRI Syariah KCP Metro adalah *mobile banking* dan *internet banking*. Penggunaan dua produk tersebut, selama pandemi ini didukung oleh fasilitas smarphone dan kuota internet yang dimiliki oleh para nasabah serta didukung oleh peraturan pemerintah yang tidak memperbolehkan masyarakat untuk beraktivitas di luar rumah. Semua aktivitas harus dilakukan di dalam rumah. Penggunaan *mobile banking* dan

²⁸ Andre Adhi Puspita selaku Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

²⁹ M. Kurniawan Thoib selaku *Staf Back Office* Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

internet banking sangat mendukung aktivitas keuangan ataupun pembayaran tagihan bulanan seperti pembayaran BPJS, PLN, maupun transfer.³⁰

Kendala yang dihadapi oleh Bank BRI Syariah KCP Metro dalam mengelola *e channel* adalah kendala infrastruktur maupun pemahaman dan kebiasaan nasabah menggunakan cara manual dengan datang langsung ke kantor dan masih banyak masyarakat yang tidak paham teknologi, sehingga nasabah tidak bisa menggunakan produk *e channel* yang disediakan.³¹

Masalah yang dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan *e channel* di Bank BRI Syariah KCP Metro adalah kendala jaringan dimana masyarakat yang berada di daerah pedesaan masih mengalami kesulitan sinyal ataupun jaringan internet yang lambat bahkan tidak ada sinyal. Hal itulah yang menjadi kendala bagi Bank BRI Syariah KCP Metro dalam mengelola *e channel* tersebut.³²

Solusi yang diberikan oleh Bank BRI Syariah KCP Metro kepada nasabah yang mengalami masalah ketika menggunakan *e channel* tersebut adalah dengan memperbaiki jaringan yang tersedia, terus memantau infrastruktur yang telah disediakan, memperbaiki infrastruktur yang mengalami kerusakan, dan menambah fitur-fitur *e channel* yang baru agar

³⁰ M. Kurniawan Thoib selaku *Staf Back Office* Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

³¹ M. Kurniawan Thoib selaku *Staf Back Office* Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

³² M. Kurniawan Thoib selaku *Staf Back Office* Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

nasabah tetap menggunakan produk-produk *e channel* yang telah disediakan.³³

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro mengenai *e channel* adalah nasabah hanya mengetahui beberapa produk *e channel* yang disediakan oleh Bank BRI Syariah KCP Metro yaitu *SMS banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*.³⁴ Para nasabah yang di wawancarai oleh peneliti, menggunakan produk-produk *e channel* dalam bertransaksi di Bank BRI Syariah KCP Metro.³⁵

Jenis *e channel* yang sering digunakan dalam bertransaksi di Bank BRI Syariah KCP Metro adalah jenis produk *SMS banking*, produk ini sering digunakan karena pada awal membuka rekening di Bank BRI Syariah KCP Metro, pihak bank menawarkan produk tersebut. Karena sudah menggunakan *SMS banking* dari awal, maka nasabah berkelanjutan menggunakan produk tersebut hingga sekarang.³⁶

Berbagai produk *SMS banking* yang sering digunakan adalah transaksi cek informasi saldo, transfer, dan pembayaran tagihan. Transaksi tersebut sering digunakan karena nasabah harus membayar kebutuhan sehari-hari maupun pengiriman uang ke rekening relasi menggunakan transaksi jenis transfer. Pembayaran tagihan PLN maupun BPJS lebih cepat dan mudah

³³ M. Kurniawan Thoib selaku *Staf Back Office* Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

³⁴ Teguh, Habibusalam, Aminudin, Dwi Noviyanti, dan A'ini selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

³⁵ Teguh, Habibusalam, Aminudin, Dwi Noviyanti, dan A'ini selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

³⁶ Aminudin selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

menggunakan produk SMS *banking*. Untuk mengetahui jumlah saldo yang ada dalam rekening, nasabah menggunakan produk SMS *banking*, sehingga nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor hanya untuk bertransaksi maupun cek saldo.³⁷

Penggunaan ketiga transaksi SMS *banking* tersebut, pernah terjadi masalah dalam menggunakan kartu ATM ketika berbelanja di swalayan. Masalah tersebut yakni ketika nasabah memasukkan nomor PIN dan membayar belanjaan pada mesin ATM mini di swalayan tersebut, tiba-tiba mesin ATM mini langsung loading ke menu semula. Hal itu menyebabkan nasabah maupun pihak swalayan tidak mengetahui transaksi tersebut sudah berhasil atau gagal. Karena masalah tersebut akhirnya nasabah mengecek kartu ATM di gerai ATM terdekat untuk memastikan transaksi yang sudah dilakukan berhasil atau gagal. Produk SMS *banking* yang jarang digunakan adalah transaksi jenis mutasi rekening karena nasabah sudah mengetahui dana yang ada pada rekening tabungan merupakan dana dari gaji bulanan tempat nasabah bekerja, sehingga nasabah tidak perlu mengecek transaksi mutasi rekening.³⁸

Nasabah lain lebih banyak menggunakan jenis produk *mobile banking* dan *internet banking*. Dimana produk-produk tersebut digunakan karena para nasabah merupakan karyawan di salah satu instansi yang bekerjasama dengan pihak Bank BRI Syariah KCP Metro, sehingga nasabah tersebut sudah

³⁷ Aminudin selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

³⁸ Aminudin selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

dikenalkan dengan produk *mobile banking* dan *internet banking*. Karena sudah diharuskan mengunduh aplikasi BRIS di smartphone, maka para nasabah lebih sering menggunakan produk *mobile banking* dan *internet banking* dibandingkan dengan jenis produk *e channel* lainnya.³⁹

Mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas atau keunggulan produk *e channel* yang dimiliki oleh pihak Bank BRI Syariah KCP Metro. Semakin unggul atau berkualitas produk *e channel* yang digunakan, maka nasabah akan merasa semakin puas terhadap penggunaan produk *e channel* tersebut.⁴⁰

Mengenai indikator yang terdapat dalam kepuasan nasabah adalah nasabah merasa puas, akan selalu memakai, akan merekomendasikan, dan sesuai harapan karena nasabah tidak mengalami masalah atau kendala ketika nasabah menggunakan produk *e channel* tersebut. Sehingga nasabah akan selalu menggunakan produk-produk *e channel* dalam bertransaksi keuangan seperti transfer antar bank, pembayaran tagihan bulanan, cek saldo, dan pengisian token.⁴¹

Mengenai indikator yang terdapat dalam kepuasan nasabah adalah nasabah merasa puas, akan selalu memakai, akan merekomendasikan, dan sesuai harapan, tidak semua nasabah setuju dengan indikator kepuasan tersebut. Nasabah merasa tidak puas, tidak akan memakai, tidak akan

³⁹ Teguh, Habibusalam, Dwi Noviyanti, dan A'ini selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

⁴⁰ Teguh, Habibusalam, Aminudin, Dwi Noviyanti, dan A'ini selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

⁴¹ Aminudin, Dwi Noviyanti, dan A'ini selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

merekomendasikan, dan tidak sesuai harapan ketika menggunakan produk *e channel* karena nasabah mengalami kendala atau masalah ketika menggunakan produ-produk *e channel* tersebut. Kendala tersebut menyebabkan nasabah kecewa terhadap penggunaan produk *e channel* yang ada, sehingga nasabah tidak merasa puas karena tidak sesuai dengan harapan yang dimiliki nasabah. Dengan kata lain “ekspektasi tidak sesuai realita”.⁴²

Masalah ketika menggunakan *e channel* adalah berkaitan dengan jaringan internet yang tidak stabil. Masalah jaringan tersebut sangat mengganggu pada saat bertransaksi menggunakan *e channel*. Karena penggunaan *e channel* sangat tergantung dengan jaringan internet yang ada. Apabila jaringan internet lambat atau tiba-tiba hilang saat bertransaksi, hal itu sangat merugikan nasabah.⁴³

Kendala lain yang dialami oleh nasabah adalah fasilitas smartphone yang digunakan oleh nasabah, tidak semua nasabah memiliki smartphone yang canggih dan memiliki kapasitas memori yang besar. Smartphone yang dimiliki nasabah memiliki memori yang minim kapasitas sehingga smartphone yang digunakan untuk mengunduh aplikasi BRIS, harus menghapus banyak data, agar aplikasi BRIS tersebut dapat digunakan. Penggunaan aplikasi BRIS sangat tidak efektif bagi nasabah kalangan menengah ke bawah.⁴⁴

⁴² Teguh dan Habibusalam selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

⁴³ Teguh, Habibusalam, Dwi Noviyanti, dan A'ini selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

⁴⁴ Teguh selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

Yang dilakukan ketika mengalami masalah dalam menggunakan *e channel* adalah menghubungi *customer service/call center* yang tersedia, untuk memastikan bahwa transaksi yang telah dilakukan berhasil atau gagal. Apabila *customer service/call center* yang dihubungi tidak dapat memastikan dengan segera, maka nasabah harus datang langsung ke kantor untuk mengurus transaksi yang mengalami kendala jaringan.⁴⁵

Mengenai rasa puas dalam bertransaksi menggunakan *e channel* beberapa nasabah berbeda pendapat. Nasabah merasa puas dengan adanya produk *e channel* karena nasabah dipermudah dan lebih mempersingkat waktu dalam bertransaksi seperti transfer, membayar tagihan bulanan, token listrik dan bayar BPJS.⁴⁶ Nasabah merasa ragu-ragu mengenai kepuasan penggunaan *e channel* dalam bertransaksi. Hal tersebut disebabkan karena nasabah tidak mengalami banyak kendala ketika bertransaksi dan tidak terlalu sering dalam menggunakan produk *e channel* yang disediakan.⁴⁷ Nasabah kurang puas karena kendala yang dialami oleh nasabah tidak segera direspons oleh *customer service/call center*, sehingga nasabah harus menunggu lama untuk mendapatkan kepastian transaksi yang telah dilakukan.⁴⁸ Nasabah tidak

⁴⁵ Teguh, Habibusalam, Dwi Noviyanti, dan A'ini selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

⁴⁶ Aminudin dan A'ini selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

⁴⁷ Dwi Noviyanti selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

⁴⁸ Habibusalam selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

puas karena kendala yang dialami oleh nasabah tidak mendapatkan respons dari pihak bank.⁴⁹

Solusi yang diberikan oleh pihak Bank BRI Syariah KCP Metro dalam menangani masalah yang dialami adalah bagi nasabah pengguna produk *e channel* yang terkendala jaringan ketika transaksi, harus menunggu selama 7 hari setelah transaksi. Hal tersebut dilakukan untuk mengecek kevalidan data yang telah dilakukan. Pihak bank terus memantau infrastruktur yang tersedia guna memperlancar aktivitas para nasabah yang sedang bertransaksi.⁵⁰

Mengenai rasa puas dengan solusi yang diberikan oleh pihak Bank BRI Syariah KCP Metro dalam menangani masalah yang dialami adalah beberapa nasabah merasa puas dengan solusi yang diberikan karena dapat memperlancar transaksi keuangan yang dilakukan, mempersingkat waktu dalam bertransaksi, dan mempermudah nasabah karena nasabah tidak harus datang langsung ke kantor.⁵¹

Nasabah merasa kurang puas dengan solusi penggunaan *e channel* dari Bank BRI Syariah KCP Metro, karena penggunaan jaringan dalam bertransaksi tidak semua masyarakat dipermudah, masyarakat yang berada jauh dari kota, apalagi tinggal di pelosok desa akan sulit mendapatkan sinyal atau jaringan yang stabil. Sehingga nasabah yang tinggal di pelosok desa akan

⁴⁹ Teguh selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

⁵⁰ Teguh, Habibusalam, Aminudin, Dwi Noviyanti, dan A'ini selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

⁵¹ Aminudin, Dwi Noviyanti, dan A'ini selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

tetap melakukan transaksi keuangan dengan datang langsung ke kantor terdekat.⁵²

C. Analisis Penggunaan *e channel* pada Bank BRI Syariah KCP Metro Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan wawancara tersebut dapat peneliti analisis bahwa produk-produk yang ada di Bank BRI Syariah KCP Metro adalah SMS Banking. Dengan hanya mengetikkan SMS dan mengirimkan ke 3338, transaksi perbankan semakin mudah dilakukan kapan dan dimana saja. SMSBanking BRIS adalah fasilitas layanan perbankan bagi Nasabah Tabungan BRIS yang memudahkan Anda untuk melakukan isi ulang pulsa, bayar tagihan, transfer sampai pembayaran Zakat, Infaq, Shodaqah. Mudah dan Fleksibel, Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja, tidak tergantung dengan jam operasional Bank dan dapat diakses 24 jam. Lebih efisien, tidak dikenakan biaya transaksi layanan (hanya dikenakan tariff SMS dari operator). Semua transaksi melalui SMSBanking BRIS secara real time dan online. Apapun jenis SIM Card yang dimiliki, transaksi perbankan dapat dilakukan.

Mobile BRIS adalah layanan yang memungkinkan Nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat mobile seperti telepon seluler/handphone menggunakan media menu pada aplikasi mobileBRIS dengan menggunakan media jaringan internet pada handphone yang

⁵² Teguh dan Habibusalam selaku Nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, Wawancara pada Hari Rabu Tanggal 09 September 2020.

dikombinasikan dengan media Short Message Service (SMS) secara aman dan mudah.

Internet Banking BRI Syariah adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan dan dimanapun Nasabah berada menggunakan Personal Computer, Laptop, Notebook atau smartphone. Internet Banking BRIS akan memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Dengan layanan Internet Banking, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selama terdapat koneksi jaringan internet. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompleks dan bergerak dinamis, serta untuk menghemat waktu bagi pelaku bisnis seperti Anda, diperlukan solusi yang tepat, untuk melakukan transaksi dengan Cepat, Aman dan Mudah. BRISyariah hadir dengan memberikan solusi bertransaksi dengan cepat, aman dan mudah, melalui Layanan Internet Banking BRIS.

Internet Banking BRIS membantu dalam hal melakukan transaksi non finansial seperti informasi saldo, mutasi rekening dan transaksi finansial seperti transfer Antar Rekening BRISyariah maupun transfer Online Antar Bank. Melakukan proses pembayaran tagihan bulanan dan transaksi pembelian kebutuhan nasabah.

Berdasarkan konsep layanan BRI Syariah yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk bertransfer dari manan saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan nasabah, Bank BRI Syariah KCP Metro juga

menghadirkan sebuah kemudahan, kenyamanan serta keamanan akses perbankan tanpa batas melalui *e channel*.

Internet Banking termasuk saluran teranyar *e channel* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC. *Internet Banking* merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia. Pada saat ini penggunaan *Internet-Banking* bagi nasabah meluas karena memberikan manfaat yang sangat besar bagi kelancaran proses-proses transaksi. proses transfer, penarikan, dan pembayaran transaksi yang dilakukan melalui *Internet-Banking* akan mempermudah dan mempercepat penyelesaian transaksi tersebut.⁵³

Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *Phone Banking* yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang di layar computer/PC.

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone GSM dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator telepon lainnya. *SMS Banking*, saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari *Phone Banking*,

⁵³ Evi Yani, *et al*, "Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan *Technology Acceptance Model*", *JURNAL INFORMATIKA*, Vol.5 No.1, April 2018, 35

yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms.

Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan *bank card* adalah *Automated Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) termasuk hari libur. Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan ATM antara lain penarikan tunai, transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda, pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, dan pembayaran tagihan kartu kredit), dan berbagai jenis transaksi perbankan lainnya.⁵⁴

Transfer secara umum adalah pengiriman uang lewat bank. Transfer dapat pula diartikan pemindahan uang dari rekening yang satu ke rekening yang lain dengan berbagai tujuan. Pengiriman uang atau pemindahan uang dapat dilakukan dengan berbagai tujuan, baik dalam kota, luar kota atau bahkan ke luar negeri.⁵⁵ Pemilihan sarana yang akan digunakan dalam jasa transfer ini tergantung kemauan nasabah apakah lewat Telex, Telepon, atau

174 ⁵⁴ Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2010),

⁵⁵ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 168

On Line Komputer. Sarana yang dipilih akan mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman. Keuntungan yang diperoleh bank dan nasabah lewat pengiriman uang atau transfer lewat bank adalah pengiriman uang lebih cepat, aman sampai tujuan, pengiriman dapat dilakukan lewat telepon melalui pembebanan rekening, dan prosedur mudah, murah, dan aman.

Konsep layanan yang diberikan tidak semua masyarakat atau nasabah dapat menggunakan layanan tersebut dengan nyaman tanpa kendala. Layanan *e channel* tidak selalu memberikan kepuasan terhadap nasabah, ini dikarenakan tidak semua nasabah menggunakan layanan *e channel* untuk bertransaksi meskipun layanannya baik dan nasabah menganggap *e channel* sudah menjadi hal biasa, karena semua bank menyediakan layanan *e channel*.

Kualitas sistem adalah kehandalan sistem internet banking yang dirasakan nasabah pada saat bertransaksi perbankan melalui fasilitas tersebut. Selanjutnya beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas sistem adalah:

a. Kecepatan akses saat transaksi *electronic channel*

Kecepatan akses saat transaksi *electronic channel* menunjukkan sejauhmana kecepatan sistem transaksi yang disediakan bank mampu memenuhikeinginan nasabah.

b. Kemudahan penggunaan fasilitas *electronic channel*

Kemudahan penggunaan fasilitas *electronic channel* menunjukkan sejauhmana kemudahan sistem transaksi yang disediakan bank mampu dipahami nasabah.

c. Keakuratan sistem *electronic channel*

Keakuratan sistem *electronic channel* menunjukkan sejauh mana persepsi nasabah yang menyatakan bahwa fasilitas *electronic channel* telah akurat dibanding fasilitas lain yang sejenis.

d. Keamanan sistem *electronic channel*

Keamanan sistem *electronic channel* menunjukkan sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan jaminan keamanan bagi penggunanya.

Hal utama yang harus dipertimbangkan seorang nasabah ketika melakukan kegiatan *e channel* adalah kepercayaan, nasabah percaya terhadap kegiatan yang memakai jaringan internet terutama dalam hal keamanan. Kemudahan dalam penggunaan adalah salah satu hal yang menjadi pertimbangan bagi nasabah, karena pada saat nasabah bertransaksi melalui *e channel*, biasanya nasabah akan mengalami kesulitan karena faktor keamanan dan tidak tahu cara bertransaksi *e channel* cenderung mengurungkan niatnya untuk melakukannya.

Disisi lain ada juga beberapa nasabah yang berinisiatif untuk mencoba karena nasabah telah mendapatkan informasi tentang cara bertransaksi *e channel*. Kualitas informasi, informasi jasa apa saja yang ada di dalam *e channel* harus memuaskan kebutuhan nasabah. Hal tersebut dapat membantu nasabah di dalam bertransaksi dan mudah dipahami.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah perbandingan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Dalam tahun-tahun belakangan ini banyak perusahaan yang mengadopsi program *Total Quality Control*, yaitu program yang dirancang untuk memperbaiki mutu produk, jasa, dan proses pemasaran secara terus-menerus.⁵⁶

Kepuasan nasabah berkaitan erat dengan mutu. Nasabah yang merasa puas akan membeli ulang dan akan menggunakan produk atau jasa itu secara terus-menerus, dan mereka akan memberi tahu orang lain mengenai pengalaman baik dengan produk atau jasa itu. Kuncinya adalah memenuhi harapan nasabah dengan prestasi perusahaan. Kepuasan nasabah tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Jika kinerja memenuhi harapan, maka nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka nasabah amat puas atau senang.

Kepuasan nasabah adalah evaluasi purnabeli dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Kepuasan merupakan suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk dan jasa. Di sisi lain, loyalitas adalah keputusan nasabah secara sukarela untuk terus menerus memakai jasa atau produk suatu perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Loyalitas diindikasikan dengan adanya retensi dari nasabah terhadap produk

⁵⁶ Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru", Maqdis: *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017, 57

atau jasa lainnya, melakukan pembelian atau jasa secara berulang-ulang, dan kesediannya untuk merekomendasikan kepada orang lain. Loyalitas dianggap sebagai sikap positif terhadap suatu merek, produk, atau jasa, berkomitmen pada merek, produk, atau jasa tersebut serta bermaksud meneruskan pembeliannya dimasa yang akan datang.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah citra dan merk perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dari sudut positif. Performa atau keunggulan produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Sistem pengiriman, suatu sistem yang memindahkan produk atau jasa dari produsen ke konsumen. Pembeli menginginkan nilai dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan pada mereka sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan menguntungkan antara harga dan nilai. Kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan konsumen dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing. Kinerja produk atau jasa tergantung pada bagaimana semua bagian organisasi bekerja sama dalam proses pemenuhan kepuasan konsumen. Setiap orang yang ada dalam organisasi mempengaruhi konsumen, baik hal-hal menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara, faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah kinerja produk atau jasa. Produk atau jasa yang digunakan nasabah berpengaruh pada tingkat perasaan nasabah yang

⁵⁷ Setyaningsih Sri Utami, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central TAXI di Surakarta", *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, April 2009, 38

menyangkut rasa senang, lega, dan gembira karena telah terpenuhi hasrat hatinya dalam menggunakan produk *e channel* dari BRI Syariah. Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang dapat memuaskan konsumen. Namun, permasalahan maupun kendala yang dihadapi oleh nasabah ketika menggunakan produk *e channel* dari BRI Syariah akan berpengaruh terhadap rasa tidak puas dalam pada diri nasabah.

Empat indikator kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *electronic channel* merupakan hal yang dapat memenuhi keinginan nasabah serta mendorong kepuasan nasabah. Indikator-indikator tersebut yang terdapat dalam kepuasan nasabah adalah merasa puas, akan selalu memakai, akan merekomendasikan, dan sesuai harapan nasabah.

Berdasarkan indikator-indikator kepuasan nasabah tersebut, masih ada nasabah yang merasa tidak puas dengan penggunaan *e channel* dari BRI Syariah karena adanya kendala atau masalah yang dihadapi oleh nasabah ketika bertransaksi. Pada indikator akan selalu memakai, semua nasabah akan tetap menggunakan produk *e channel* dari BRI Syariah karena mudah dan cepat dalam bertransaksi sehingga nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor, walaupun nasabah mengalami kendala atau masalah dalam penggunaannya. Pada indikator akan merekomendasikan, nasabah sepakat untuk tidak merekomendasikan kepada nasabah lain karena penggunaan *e channel* dari BRI Syariah sudah direkomendasikan oleh pihak bank itu sendiri. Pada indikator sesuai harapan nasabah, para nasabah berbeda pendapat, nasabah yang merasa penggunaan *e channel* dari BRI Syariah tidak

sesuai harapan adalah nasabah yang mengalami masalah atau kendala dalam bertransaksi. Sedangkan nasabah yang merasa sudah sesuai harapan adalah nasabah yang tidak pernah mengalami kendala atau masalah dalam penggunaan produk *e channel* dari BRI Syariah.

Membangun kepuasan nasabah merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja. Apabila harapan tinggi sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai, sangat mungkin nasabah akan merasa kecewa, sebaliknya apabila unjuk kerjanya melebihi dari yang diharapkan kepuasan meningkat, karena yang memiliki nasabah cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman nasabah. Apakah pembeli akan puas setelah pembeliannya tergantung pada kinerja penawaran sehubungan dengan harapan pembeli.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh peneliti setelah melakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh pada penggunaan *e channel* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro adalah produk-produk *e channel* yang digunakan di Bank BRI Syariah KCP Metro yaitu *SMS Banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*. Dari keenam produk *e channel* yang ada produk yang sering digunakan adalah *SMS Banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*. Penggunaan *e channel* oleh nasabah tidak semua nasabah merasa puas, ketidakpuasan nasabah disebabkan oleh adanya kendala dalam bertransaksi menggunakan layanan *e channel*. Kendala tersebut adalah adanya kegagalan dalam bertransaksi, masalah jaringan yang buruk, dan nasabah yang kurang memahami fitur-fitur layanan *e channel* yang digunakan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, adapun saran yang peneliti berikan sehubungan dengan penelitian ini yaitu Bank BRI Syariah KCP Metro sebaiknya meningkatkan kualitas *e channel* dengan cara memperbaiki infrastruktur yang ada, menambahkan fitur-fitur baru yang lebih memudahkan nasabah, dan terus berinovasi dalam membangun hubungan

yang baik dengan nasabah dalam penggunaan *e channel* tersebut. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesenjangan antara produk yang diterima dan yang diharapkan oleh nasabah. Bank BRI Syariah KCP Metro juga harus mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan segala dimensi dari kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Didin Fatihuddin dan M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Dwinanto, Fikry Aryo. “*Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bukopin Kantor Pusat MT. Haryono, Jakarta*”, Skripsi, Bogor: Institut Pertanian Bogor, 2016. diakses dalam website <https://repository.ipb.ac.id › jspui › bitstream>
- Febriana, Nina Indah. “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”. *AN-NISBAH*, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016.
- Fitrah, Muh. dan Luthfiah. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus*. Jawa Barat: CV. Jejak, 2017.
- Hermawan, Asep. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT Grasindo, 2005.
- Idri. *Hadis Ekonomi: Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Ifham, Ahmad. *Ini Lho Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Indah, Dewi Rosa. “Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI’46 Cabang Langsa”, *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol.5, No.2, November 2016.
- Ismail. *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana, 2010.
- _____. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.
- Karomillah, Mila. “Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bni Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade”, Skripsi, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2015. diakses dalam website: <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32383/1/MILA%20KAROMILAH-FDK.pdf>.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

_____. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

_____. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.

Kusumaningtyas, Rinda Hesti, dan Elsy Rahajeng. “Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM dan E-Banking dengan Metode TAM”. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10 (2), 2017.

Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”. *Journal of Business Administration*, Vol 1, No 2, September 2017.

Nuralam, Inggang Perwangsa. *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Raco, J.R.. *Metode Penelitian Kualitatif: Jemis, Karakteristik Dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Grasindo, 2010.

Suraone, Harbeis. “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta”, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2018. diakses dalam website http://digilib.uin-suka.ac.id/32711/1/13820200_BAB%20I_BAB_TERAKHIR_DAFTAR_PUSTAKA.pdf.

Utami, Setyaningsih Sri. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central TAXI di Surakarta”. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, April 2009.

Wahab, Wirdayani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru”. Maqdis: *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017.

Wahab. Analisis Pengaruh FDR, NPF, Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Jasa dan Atribut Produk Islam Terhadap Tingkat Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Umum Syari’ah di Semarang. *Jurnal Economica*, Volume V edisi 2, 2014.

Widjaja, Andrianto. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk”, dalam <http://eprints.undip.ac.id/17449/>, diakses pada 01 November 2019.

Yani, Evi, *et al.* “Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan *Technology Acceptance Model*”. *JURNAL INFORMATIKA*, Vol.5 No.1, April 2018.

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN PRODUK *E CHANNEL* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP METRO**

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Layanan *Electronic Channel*

1. Pengertian *Electronic Channel*
 2. Jasa Perbankan Berbasis Teknologi *Electronic Channel*
 3. Produk-Produk *Electronic Channel*
 4. Indikator Layanan *Electronic Channel*
- B. Kepuasan Nasabah
1. Pengertian Kepuasan Nasabah
 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
 3. Indikator Kepuasan Nasabah

BAB III METODE PENELITIAN

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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah KCP Metro
 1. Profil Bank BRI Syariah KCP Metro
 2. Visi dan Misi Bank BRI Syariah KCP Metro
 3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Metro
- B. Penggunaan *e channel* pada Bank BRI Syariah KCP Metro
- C. Analisis Penggunaan *e channel* pada Bank BRI Syariah KCP Metro terhadap kepuasan nasabah

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, Juni 2020
Peneliti,



Firda Kusuma
NPM. 1502100257

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II



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



Dliyaul Haq, S.Fil.I.,M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGGUNAAN *E CHANNEL* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP METRO

A. WAWANCARA

1. Wawancara Kepada Pimpinan Cabang
 - a. Jenis *e channel* apasaja yang ada di Bank BRI Syariah KCP Metro?
 - b. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan *e channel* di Bank BRI Syariah KCP Metro?
 - c. Bagaimana pengelolaan *e channel* di Bank BRI Syariah KCP Metro?
 - d. Kendala apasaja yang dihadapi oleh Bank BRI Syariah KCP Metro dalam kaitannya dengan penggunaan *e channel*?
 - e. Apakah yang dilakukan oleh Bank BRI Syariah KCP Metro dalam menghadapi kendala produk *e channel* tersebut?
2. Wawancara Kepada *Staf Back Office*
 - a. Produk-produk apasaja yang dapat digunakan dalam transaksi *e channel* di Bank BRI Syariah KCP Metro?
 - b. Produk apasaja yang sering digunakan oleh nasabah dalam bertransaksi menggunakan *e channel* di Bank BRI Syariah KCP Metro?
 - c. Apa kendala yang dihadapi oleh Bank BRI Syariah KCP Metro dalam mengelola *e channel*?

- d. Masalah apasaja yang dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan *e channel* di Bank BRI Syariah KCP Metro?
 - e. Bagaimana solusi yang diberikan oleh Bank BRI Syariah KCP Metro kepada nasabah yang mengalami masalah ketika menggunakan *e channel* tersebut?
3. Wawancara kepada Nasabah
- a. Apakah yang anda ketahui mengenai *e channel*?
 - b. Apakah anda menggunakan *e channel* dalam bertransaksi di Bank BRI Syariah KCP Metro?
 - c. Jenis *e channel* apakah yang sering anda gunakan dalam bertransaksi di Bank BRI Syariah KCP Metro?
 - d. Apakah anda mengalami hambatan ketika menggunakan *e channel*? Hambatan apasajakah yang anda alami saat bertransaksi menggunakan *e channel*?
 - e. Apa yang anda lakukan ketika mengalami masalah dalam menggunakan *e channel*?
 - f. Apakah anda merasa puas dalam bertransaksi menggunakan *e channel*?
 - g. Bagaimana solusi yang diberikan oleh pihak Bank BRI Syariah KCP Metro dalam menangani masalah yang anda alami?
 - h. Apakah anda sudah puas dengan solusi yang diberikan oleh pihak Bank BRI Syariah KCP Metro dalam menangani masalah yang anda alami? Apakah alasannya?

B. DOKUMENTASI

1. Dokumen *e channel* Bank BRI Syariah KCP Metro
2. Media online
3. Gambaran umum mengenai Bank BRI Syariah KCP Metro

Metro, Juni 2020
Peneliti,



Firda Kusuma
NPM. 1502100257

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II



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



Dliyaul Haq, S.Fil.I.,M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002



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

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

Nomor : 2664/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2019
Lampiran :
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

14 Oktober 2019

Kepada Yth:

1. Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum.
 2. Dliyaul Haq, M.E.I.
- di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Firda Kusuma
NPM : 1502100257
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Efektivitas Pelayanan Jasa Dengan Pelayanan Elektronik Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KCP Sribhawono)

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.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH.



**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.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2487/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2019 Metro, 11-Okt-19
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,
Pimpinan Bank BRI Syariah KCP Sribhawono
di- Tempat

Berkenaan dengan kegiatan akademik dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro :

Nama : Firda Kusuma
NPM : 1502100257
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
Judul : Efektivitas Pelayanan Jasa Dengan Layanan Elektronik Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KCP Sribhawono).

Maka dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu agar berkenan memberikan izin kepada mahasiswa untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,

Drs. H. M. Saleh, MA
NIP. 19650111 199303 1 0014



**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.ain@metrouniv.ac.id

Nomor : 2401/In.28/D.1/TL.00/08/2020
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan BRIS KCP Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 2400/In.28/D.1/TL.01/08/2020,
tanggal 25 Agustus 2020 atas nama saudara:

Nama : **FIRDA KUSUMA**
NPM : 1502100257
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BRIS KCP Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGUNAAN E CHANNEL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARI'AH KCP METRO".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 25 Agustus 2020
Wakil Dekan I,



[Handwritten Signature]
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: 2400/In.28/D.1/TL.01/08/2020

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

Nama : **FIRDA KUSUMA**
NPM : 1502100257
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BRIS KCP Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGUNAAN E CHANNEL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP 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 : 25 Agustus 2020

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Wakil Dekan I,



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



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

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-442/In.28/S/U.1/OT.01/06/2021**

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

Nama : Firda Kusuma
NPM : 1502100257
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2020 / 2021 dengan nomor anggota 1502100257

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari segala administrasi di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 09 Juni 2021
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Firda Kusuma
NPM : 1502100257

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/ TA : IX / 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	10/2020 /07		Acc outline	

Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

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

Firda Kusuma
NPM. 1502100257



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Firda Kusuma
 NPM : 1502100257

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
 Semester/ TA : VIII /2021

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			Ace skripsi bab 1-5 lanjutkan ke pembimbing I	

Pembimbing II,

Dliyaul Haq, S.FilL.,M.E.I
 NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,

Firda Kusuma
 NPM. 1502100257



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507, Faksimili (0726) 47296, Website www.metrouniv.ac.id, E-mail
iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Firda Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PIS
NPM : 1502100257 Semester/TA : IX / 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			Acc APD Cajusikan ke pembimbing I	

Pembimbing II,

Dliyaul Haq, S.Fil.I.,M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,

Firda Kusuma
NPM. 1502100257



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iliriumulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.metroainiv.ac.id E-mail: iaimetro@metroainiv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Firda Kusuma
NPM : 1502100257

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam-S1 PIS
Semester/ TA : IX / 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			Acc out line Langsung ke pembimbing I	

Pembimbing II,

Dliyaul Haq, S.Fil.L.,M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,

Firda Kusuma
NPM. 1502100257



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Firda Kusuma
 NPM : 1502100257

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
 Semester/ TA : XII / 2020-2021

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Kamis 22/2021 /04		Bertas kurang lengkap	
2.	Senin 26/2021 /04		Acc Bab 4-5	

Pembimbing I

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

Mahasiswa Ybs,

Firda Kusuma
 NPM. 1502100257



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Firda Kusuma
NPM : 1502100257

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam S1 PBS
Semester/ TA : IX / 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	19/07 2020	✓	Acc Apd	

Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

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

Firda Kusuma
NPM. 1502100257

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Firda Kusuma, merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Sudarmin dan Ibu Mujiati. Lahir di Tanjung Kesuma, 28 Desember 1997.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 1 Tanjung Kesuma lulus pada tahun 2009, Mts Maarif Nu 7 Purbolinggo lulus pada tahun 2012, dan SMK Ma'arif NU 1

Purbolinggo lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2015 peneliti terdaftar menjadi mahasiswi Jurusan S1 Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro melalui seleksi penerimaan mahasiswa baru jalur UM-Mandiri.