



**PELUANG DAN TANTANGAN PELAYANAN PERBANKAN
MELALUI INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung)**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah Pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam*

OLEH :

**IKE ROSANDI
NIM. 1730401058**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BATUSANGKAR
1442 H / 2021 M**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ike Rosandi
NIM : 1730401058
Tempat/Tanggal lahir : Lunto / 12 Juni 1998
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul “ Peluang dan Tantangan Pelayanan Perbankan Melalui *Smartphone* (Internet Banking dan *Mobile Banking*) Studi kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabng Pembantu Pulau Punjung” adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti sebagai plagiat, penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batusangkar, Maret 2021



Ike Rosandi

1730401058

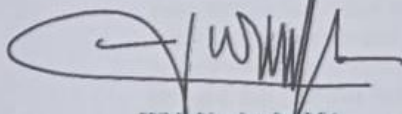
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama: **Ike Rosandi**, NIM: 1730401058 dengan Judul: **"Peluang dan Tantangan Pelayanan Perbankan Melalui Smartphone (Internet Banking dan Mobile Banking) Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Panjang"** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke sidang munaqasah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

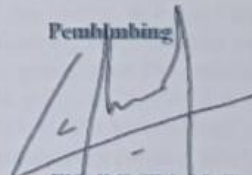
Batusangkar, 6 Juli 2021

Ketua Jurusan,
Perbankan Syariah



Widhi Nopiardot MA
NIP.198611282015031007

Pembimbing



Elfidhli SE.i, M.Si
NIP. 198206172007101002

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri




Batusangkar



Dr. H. Rizal, M.Ag, CRP
NIP: 19731007 200212 1 001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang ditulis oleh Ika Rosandi, NIM. 1730401058 dengan judul "Peluang dan Tantangan Pelayanan Perbankan Melalui Internet banking dan Mobile Banking (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Panjang)" telah diujikan dalam sidang munaqayah skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar pada hari Senin tanggal 12 Juli 2021, dan dinyatakan dapat diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu (S.1) dalam ilmu Perbankan Syariah.

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Elfadhi, M.L., M.Si	Ketua Sidang Pembimbing		
2.	Dr. H. Rizal Faldeli, S.Ag., M.Si NIP. 197306292001121002	Anggota I/Penguji I		17/8/2021
3.	Dr. H. Alimin, L.c., M.Ag NIP. 197205052002121004	Anggota II/Penguji II		17 Agustus 2021

Batusangkar, 17 Agustus 2021

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Batusangkar



Dr. H. Rizal, M.Ag, CRP

NIP. 197310072002121001

ABSTRAK

IKE ROSANDI, NIM 1730401058, dengan judul skripsi “**Peluang dan Tantangan Pelayanan Perbankan Melalui Internet Banking dan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pulau Punjungf,**” Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Permasalahan dalam skripsi ini adalah jumlah nasabah meningkat setiap tahunnya namun belum semua nasabah menggunakan layanan Internet Banking dan Mobile Banking ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan apa peluang dan tantangan pelayanan perbankan melalui smartphone (internet banking dan mobile banking) Pada Bank BRI Syariah/ Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pulau Punjung. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu : Observasi, wawancara dan dokumentasi.

Adapun hasil penelitian yang penulis temukan, Peluang yang diperoleh oleh pihak bank BSI yaitu: Terdapat jaringan yang bagus, terdapat banyak instansi pemerintahan disekitar Bank BSI, terdapat sekolah dan kampus di Pulau Punjung, ketersediaan pihak yang menjual HP, masyarakat skearang membutuhkan sesuatu yang simple dan hemat waktu,tanpa Batasan waktu, pendaftaran yang mudah dan cepat. Adapun tantangan yang dihadapi pihak bank yaitu: terdiri dari dua aspek, yaitu kelemahan nasabah dalam penggunaan teknologi dan ketersediaan sarana jaringan dari provider smartphone. Adapun dalam menangkap peluang pihak bank harus melakukan cara yaitu: pemilihan pasar, Marketing turun langsung untuk mempromosikan kepada masyarakat sekitar brosur dan customer service langsung mempromosikan kepada nasabah. Sedangkan untuk mengatasi tantangan yaitu: memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai Produk Internett banking dan Mobile banking, menjelaskan kepada nasabah keuntungan dan kemudahan dari produk Internet banking dan Mobile Banking, memberikan solusi jaringan provider yang harus digunakan nasabah dan menyediakan tim IT untuk mengatasi berbagai permasalahan jaringan.

Kata kunci: Peluang, Tantangan, Internet Banking , Mobile Banking

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PEGESAHAN TIM PENGUJI	
HALAMAN PERSEMBAHAAN	
ABSTRAK.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Sub Fokus	7
D. Pertanyaan Penelitian	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat dan Luaran Penelitian	9
G. Definisi Istilah	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori	12
1. Bank Syariah	12
2. Peluang dan Tantangan	17
3. Kualitas Pelayanan	22
4. Internet Banking	28
5. Mobile Banking	32
B. Penelitian yang Relevan	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	39
B. Latar dan Waktu Penelitian	39
C. Instrument Penelitian	40
D. Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknis Analisis Data	44

	G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Bank BSI KCP Pulau Punjung	48
	B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	
	1. Peluang yang diperoleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung dari produk Internet banking dan Mobile Banking	61
	2. Tantangan yang diperoleh pihak Bank BSI KCP Pulau Punjung untuk mengembangkan penggunaan produk Internet Banking dan Mobile Banking	62
	3. Usaha yang dilakukan Bank BSI KCP Pulau Punjung dalam menangkap peluang dan mengatasi tantangan dari produk Internet Banking dan Mobile Banking	64
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	70
	B. Implikasi	71
	C. Saran	71
	DAFTAR KEPUSTAKAAN	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.4 Data Pengguna Internet banking dan Mobile banking	6
Tabel 3.1 Rancangan Penelitian	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nama Lain Internet <i>Banking</i>	3
Gambar 1.2 Nama Lain <i>Mobile Banking</i>	4
Gambar 1.3 Bukti transaksi nasabah <i>smartphone</i>	5
Gambar 2.2 Keunggulan Mobile Banking BSI (Sahabat Fianncial).....	35
Gambar 2.3 Keunggulan Mobile banking (Sahabat Spiritual)	36
Gambar 2.4 Keunggulan Mobile Banking (Sahabat Sosial)	37
Gambar 4.1 Logo BSI	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	51
Gambar 4.3 Foto karyawan BSI dalam mempromosikan Layanan yang ada pada BSI	66
Gambar 4.4 Bentuk Brosur Internet banking dan Mobile banking BSI	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan UU Perbankan Syariah, Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. (Z, 2012:15) Adapun upaya mendorong perkembangan bank syariah dilaksanakan dengan memperhatikan bahwa sebagian besar masyarakat muslim Indonesia pada saat ini sangat menantikan suatu sistem perbankan syariah yang sehat dan terpercaya untuk mengakomodasi kebutuhan mereka terhadap pelayanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah terlebih lagi dengan diberlakukannya undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan Syariah.

Menurut jenisnya Bank Syariah terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Umum Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Beberapa contoh Bank Syariah antara lain Bank Syariah Indonesia (penggabungan dari BRI Syariah, Syariah Mandiri, BNI Syariah) dan Muamalat Indonesia

Bank syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.

Seiring dengan misinya, Bank BSI memantapkan diri sebagai sebuah bank *ritel modern* terkemuka dengan layanan finansial 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.

Dengan berkembang pesatnya Bank BRI Syariah ini, perusahaan Bank BRI Syariah yang sekarang telah berubah nama menjadi Bank Syariah Indonesia juga mendirikan Kantor Cabang Pembantu yang beralamatkan di Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya Provinsi Sumatera Barat. Pulau Punjung merupakan salah satu nagari yang terletak di kabupaten Dharmasraya yang mayoritas penduduknya beragama muslim. Dengan demikian daerah Pulau Punjung berpeluang untuk lebih menggunakan layanan yang ada di perbankan syariah.

Untuk mempermudah transaksi Bank BSI memberikan layanan yaitu melalui *smartphone* yaitu internet banking dan *mobile banking*. Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak bisa terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Tapi dalam kenyataan saat sekarang ini berbeda. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh Bank guna untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi tanpa bertemu langsung. Dengan kecanggihan teknologi saat ini, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan elektronik (*smartphone*) tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung.

Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur pelayanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk lengkap. Oleh karena itu, perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan lagi. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. (Hardiansyah, 2011:137).

Dalam meningkatkan kualitas bank, Bank BRI syariah memiliki pelayanan yang dapat membantu nasabah seperti memberikan kemudahan

dalam bertransaksi. Kemudian pelayanan yang diberikan bank syariah adalah diberikannya ATM, bahkan Bank BSI juga sudah menyediakan layanan pada *smartphone* seperti, *internet banking* dan *mobile banking*.

Internet *banking* atau dengan nama lain BSI Net 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 kita 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. (1)

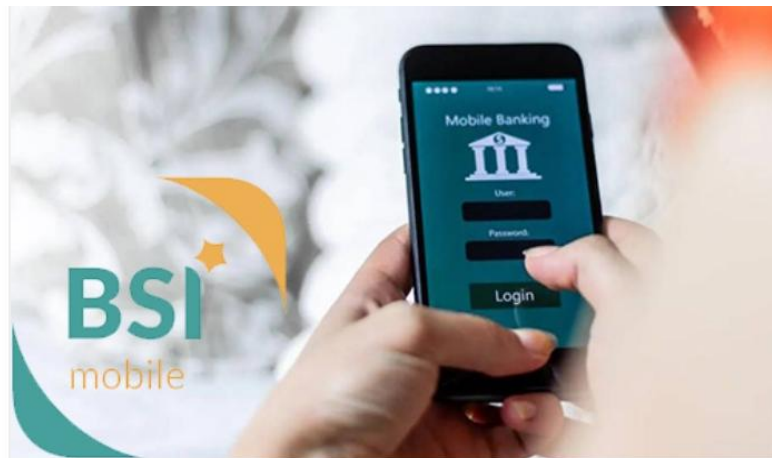
Gambar 1.1

Nama lain Internet *Banking*



Dan BSI Mobile 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 *mobile* BRIS dengan menggunakan media jaringan internet pada *handphone* yang dikombinasikan dengan media *short Message Service* (SMS) secara aman dan mudah. (www.brisyariah.ac.id)

Gambar 1.2
Nama lain *Mobile Banking*



Sejak dioperasikannya sistem *mobile banking* maka para nasabah sekarang ini memiliki pilihan dalam melakukan transaksi. Dalam sistem *mobile banking*, transaksi perbankan akan berlangsung dalam dunia maya dan dilakukan oleh pelaku bisnis tanpa pelayanan dari petugas bank. Konsumen sangat mengedepankan aspek kemudahan, *fleksibel*, *efisiensi* dan kesederhanaan. Banyaknya pengguna *mobile banking* saat ini tidak menutup kemungkinan terjadi kejahatan dunia maya atau yang lebih dikenal dengan *cyber crime*. Namun jika dilihat dari kemudahan yang didapat melalui *mobile banking*, konsumen dapat dengan mudah memutuskan untuk menggunakan layanan tersebut. Apabila kedua faktor tersebut tidak dipertimbangkan, maka kesejahteraan konsumenlah yang dipertaruhkan, yang mengakibatkan kualitas layanan yang diberikan menurun dan berdampak pada kepercayaan nasabah. (Harish, pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah, 2017: 4-5)

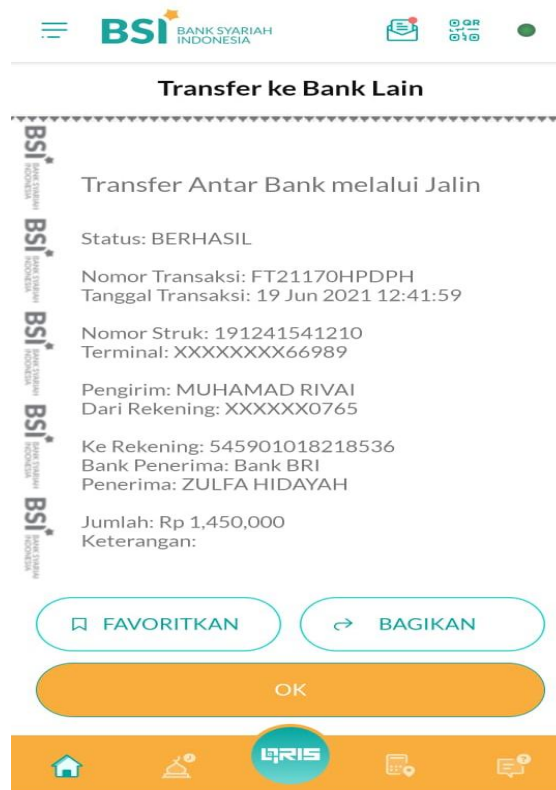
Menanggapi pelayanan *mobile banking* ini, perbankan syariah berusaha untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan untuk menarik minat nasabah. Kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, Karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi nasabah. Produk pelayanan *mobile banking* yang ditawarkan

kenasabah bank dirasa perlu berbeda, untuk membedakan diri dari pesaing pada kriteria lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. (Harish, pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan Mobile banking terhadap kepuasan nasabah, 2017: 5-6)

Salah satu fenomena yang terjadi yaitu pada masyarakat Pulau Punjung, dimana telpon seluler yang notabennya sebagai alat komunikasi saat ini sangat diminati oleh masyarakat saat ini. Maka sangat besar peluang para nasabah yang akan menggunakan layanan yang ada pada perbankan. Teknologi dan komunikasi memang sudah seharusnya digunakan untuk mempermudah penggunaannya. Seperti halnya pada Bank BRI Syariah KCP Pulau Punjung, untuk mempermudah transaksi pelanggan. (Wasilah, Pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah, 2016: 1-2)

Gambar 1.3

Bukti transaksi nasabah yang menggunakan layanan *smartphone* pada BSI KCP Pulau Punjung



Layanan Internet Banking dan Mobile Banking yang ada pada BSI Pulau Punjung mempunyai banyak keuntungan serta kemudahan bagi penggunanya. Akan tetapi belum semua nasabah BSI yang menggunakan layanan ini. Padahal Internet Banking dan Mobile Banking ini mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus pergi langsung kebank, seperti ingin menstransfer uang pengguna layanan ini tidak perlu lagi ke bank/ATM akan tetapi bisa langsung lewat layanan Internet Banking dan Mobile banking yang ada di *smartphone* nasabah. Sedangkan jumlah nasabah di BSI selalu meningkat setiap tahunnya. Berikut data pengguna Internet Banking dan Mobile Banking Di BSI KCP Pulau Punjung dari Tahun 2017-2020.

Tabel 1.1
Data Pengguna Internet banking dan Mobile banking
dari Tahun 2017-2020

Tahun	Jumlah Nasabah	Pengguna Internet Banking Dan Mobile Banking	Persentase	Peningkatan atau penurunan persentase penggunaan IB dan MB
2017	1.700 Orang	400 Orang	23.5 %	23,5 %
2018	2.000 Orang	555 Orang	27.8 %	4,3 %
2019	2.450 Orang	792 Orang	32.3 %	4,5 %
2020	2.961 Orang	974 Orang	32.9 %	0,5 %

Sumber: Wawancara dengan Bapak Nanda Saputra *Branch Operasional Supervisor* BRIS Pulau Punjung

Berdasarkan data diatas dapat dilihat jumlah nasabah pada tahun 2017 sebanyak 1.700 orang sedangkan pengguna Internet banking dan

Mobile Banking hanya sebanyak 400 orang, jika dipersentasekan hanya 23.5 % dari jumlah nasabah yang melakukan transaksi di BRIS KCP Pulau Punjung, di tahun 2018 jumlah nasabah 2000 orang sedangkan pengguna Internet banking dan mobile Banking hanya sebanyak 555 orang, jika dipersentasekan hanya 27.8 % dari jumlah nasabah yang melakukan transaksi di BRIS KCP Pulau Punjung, di tahun 2019 jumlah nasabah 2.450 orang sedangkan pengguna Internet banking dan mobile Banking hanya sebanyak 792 orang, jika dipersentasekan hanya 32.3 % dari jumlah nasabah yang melakukan transaksi di BRIS/BSI KCP Pulau Punjung, dan pada tahun 2020 jumlah nasabah 2.961 orang sedangkan pengguna Internet banking dan mobile Banking hanya sebanyak 974 orang, jika dipersentasekan hanya 32.9 % dari jumlah nasabah yang melakukan transaksi di BSI KCP Pulau Punjung. Dari pernyataan tersebut terlihat jelas bahwa peningkatan dari nasabah pengguna Internet Banking dan Mobile Banking masih sangat lambat. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui Peluang dan tantangan yang dihadapi pihak bank agar pengguna Internet dan Mobile Banking dapat meningkat secara signifikan.

Berdasarkan Latar Belakang Masalah diatas penulis bermaksud meneliti tentang “**PELUANG DAN TANTANGAN PELAYANAN PERBANKAN MELALUI *SMARTPHONE* (*INTERNET BANKING* DAN *MOBILE BANKING*) PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU PULAU PUNJUNG.**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka fokus penelitian ini terkait dengan peluang dan tantangan pelayanan perbankan melalui *smartphone* (Internet Banking dan Mobile Banking) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pulau Punjung.

C. Sub Fokus

Berdasarkan Fokus Penelitian diatas , maka sub fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Peluang yang diperoleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung dari produk *Internet Banking* dan *Mobile Banking*

2. Tantangan yang diperoleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung untuk mengembangkan penggunaan produk Internet *Banking* dan *Mobile Banking*
3. Usaha yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung dalam menangkap peluang dan mengatasi tantangan dari produk Internet *Banking* dan *Mobile Banking*

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan Sub Fokus diatas , maka Pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Peluang yang diperoleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung dari produk Internet *Banking* dan *Mobile Banking* ?
2. Tantangan yang diperoleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung untuk mengembangkan penggunaan produk Internet *Banking* dan *Mobile Banking* ?
3. Apa saja usaha yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung dalam menangkap peluang dan mengatasi tantangan dari produk Internet *Banking* dan *Mobile Banking* ?

E. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan Pertanyaan penelitian diatas, penelitian ini bertujuan :

1. Peluang yang diperoleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung dari produk Internet *Banking* dan *Mobile Banking* ?
2. Tantangan yang diperoleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung untuk mengembangkan penggunaan produk Internet *Banking* dan *Mobile Banking* ?
3. Untuk menjelaskan usaha yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung dalam menangkap peluang dan mengatasi tantangan dari produk Internet *Banking* dan *Mobile Banking* ?

F. Manfaat dan Luaran Penelitian

1. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pelayanan smartphone (Internet banking dan Mobile Banking) di dalam perbankan syariah.

b. Secara Praktis

1) Lembaga

Sebagai pembinaan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Perbankan Syariah.

2) Praktisi

a) Sebagai pedoman untuk dijadikan pertimbangan masukan dan kritikan.

b) Dapat dipedomani untuk menambah wawasan.

2. Luaran Penelitian

a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) / gelar Sarjana Ekonomi (SE) di IAIN Batusangkar

b. Bermanfaat sebagai bahan bacaan di perpustakaan IAIN Batusangkar.

G. Defenisi Istilah

1. Peluang dan Tantangan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia peluang adalah kesempatan. Peluang semata-mata adalah suatu cara untuk menyatakan kesempatan terjadinya suatu cara untuk menyatakan kesempatan terjadinya suatu peristiwa. Peluang usaha merupakan sebuah kemungkinan yang dipengaruhi oleh gagal atau suksesnya sebuah usaha yang akan terjadi dimasa yang akan datang. Yang dapat diartikan juga sebagai ukuran prospek dari sebuah usaha yang dijalankan. Seiring perkembangan dan tantangan yang dihadapi oleh lembaga keuangan syariah, ada sejumlah kekuatan yang bila digarap secara baik sebagaimana mestinya, akan berpotensi berubah menjadi peluang yang menjanjikan.

Tantangan secara bahasa diartikan sesuatu hal yang harus ditanggulangi, seperti yang diuraikan dalam kamus besar bahasa Indonesia tantangan adalah obyek yang menggagas tekad untuk meningkatkan kemampuan dalam mengatasi masalah. Dalam aktifitas perbankan terdapat beberapa hal yang dikategorikan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi usaha bank, faktor-faktor ini dapat disebut juga dengan sebuah tantangan yang akan dihadapi oleh setiap usaha bank.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/ konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula pada perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan. (Lubis, 2017)

3. Internet Banking

Internet banking 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 kita 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. (www.brisyariah.co.id)

4. Mobile Banking

Mobile Banking adalah fasilitas pelayanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara real time. Mobile banking dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan mobile banking adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler (ponsel).

Mobile banking dapat diakses langsung melalui telepon seluler. Saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari phone banking, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via Hp dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening (*transfer*), pembayaran (kredit, listrik dan telepon), dan pembelian *voucher*. (Kusumaningtyas, 2017, p. 91)

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank perkreditan rakyat syariah. (Usanti, Trisadini P dan Shomad, Abd, 2016: 3)

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat didalam perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan hukum akad sebagaimana diatur dalam syariat islam. UU Perbankan syariah nomor 21 tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), Unit usaha syariah (UUS) dan pembiayaan rakyat syariah (BPR). (Ismail, 2011, :32-33)

Jadi bank syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Sebagaimana telah ditegaskan dalam penjelasan umum UU perbankan syariah bahwa kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah

meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur riba, maisir, gharar, haram dan zalim. (Z., 2012:16)

b. Kegiatan Bank Syariah

Kegiatan utama dari bank syariah selalu terkait dengan masalah uang antara lain :

1) Penghimpunan dana dari masyarakat.

Bank umum syariah menghimpun dana dari masyarakat dengan cara menawarkan berbagai jenis produk pendaan antara lain giro *wadiah*, tabungan *wadiah*, tabungan *mudharabah*, deposito *mudharabah*, dan produk pendanaan lainnya yang diperbolehkan sesuai dengan syariat islam. Penghimpunan dana dari masyarakat dapat dilakukan dengan akad *wadiah*, dan *mudharabah*. Dengan menghimpun dana dari masyarakat, maka bank syariah akan membayar biaya dalam bentuk bonus untuk akad *wadiah* dan bagi hasil untuk akad *mudharabah*.

a) Penyaluran dana kepada masyarakat

Bank umum syariah perlu menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan dana, agar tidak terjadi *idle fund*. Bank umum syariah dapat menyalurkan dananya dalam bentuk pembiayaan serta dalam bentuk penempatan dana lainnya. Dengan aktivitas penyaluran dana ini bank syariah akan memperoleh pendapatan dalam bentuk margin keuntungan bila menggunakan akad jual beli, bagi hasil bila menggunakan akad kerja sama usaha, dan sewa bila menggunakan akad sewa menyewa.

b) Pelayanan jasa

Bank umum syariah juga menawarkan produk pelayanan jasa untuk membantu transaksi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa bank syariah. Hasil yang diperoleh bank

atas pelayanan jasa bank syariah yaitu berupa pendapatan *fee* dan komisi. (Ismail, 2011: 39)

c. Prinsip Dasar Bank Syariah (Wahyuni, 2019:13-28).

Prinsip-prinsip yang dimiliki Bank Syariah adalah sebagai berikut:

1) Prinsip titipan atau simpanan (*al-wadiah*)

Al-wadiah dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik itu individu, badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki titipannya kembali. Al-wadiah dibagi menjadi dua, yaitu:

a) *Wadiah Yad Al-Amanah (Trustee Depository)*, merupakan suatu akad penitipan barang-uang dimana pihak penerima titipan tidak diperkenankan untuk menggunakan barang/uang yang dititipkan dan juga tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang titipan tersebut, apabila kehilangan bukan diakibatkan perbuatan si penerima titipan.

b) *Wadiah Yad Adh-Dhamanah (Guarantee Depository)*, merupakan sebuah akad penitipan barang/uang dimana pihak penerima titipan dengan atau tanpa izin pemilik barang/uang dapat memanfaatkan barang/uang titipan dan juga harus bertanggung jawab terhadap kehilangan atau kerusakan barang/uang titipan tersebut. Segala bentuk keuntungan yang didapat dari pemanfaatan barang/uang titipan merupakan hak dari penerima titipan. Prinsip ini di aplikasikan dalam bentuk produk tabungan dan giro.

2) Prinsip bagi hasil (*Profit Sharing*)

Sistem ini merupakan suatu sistem yang meliputi tatacara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Bentuk produk dari prinsip ini adalah sebagai berikut:

a) *Al-Mudharabah*, merupakan sebuah akad kerjasama usaha antara dua pihak, dimana pihak pertama menyediakan

seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan yang didapat dari akad ini dibagi berdasarkan kesepakatan yang telah dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila adanya kerugian maka itu ditanggung oleh si pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat dari kelalayan si pengelola. Akad *Al-Mudharabah* ini pada umumnya dibagi lagi menjadi dua yaitu, *Mudharabah Muthlaqah*, yaitu sebuah kerjasama antara pemilik modal dan pengelola yang mencakup sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis. Yang kedua *Mudharabah Muqayyadah*, yaitu akad kerjasama antara pemilik modal dan pengelola dimana pengelola memberikan batasan kepada si pemilik modal mengenai tempat, cara dan objek investasi.

b) *Al-Musyarakah*, yaitu akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing dari pihak membentangkan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai kesepakatan bersama. *Al-Musyarakah* dibagi menjadi dua yaitu, pertama, *Al-Musyarakah* pemilikan, ini terjadi karena adanya warisan, wasiat atau kondisi lainnya yang mengakibatkan pemilikan satu asset oleh dua orang atau lebih. Yang kedua, *Al-Musyarakah* akad, tercipta karena adanya kesepakatan dimana dua orang atau lebih setuju bahwa setiap orang dari mereka memberikan modal *Musyarakah*

3) Prinsip jual beli (*Al-Tijarah*)

Merupakan sebuah sistem yang menerapkan tata cara dalam jual beli, dimana bank akan membelikan terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat langsung nasabahnya sebagai agen bank dan melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah

dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan. Akad dari prinsip *Al-Tijarah* adalah sebagai berikut:

- a) *Al-Murabahah*, adalah akad jual beli barang dengan menyertakan harga perolehan dan keuntungan yang telah disepakati oleh penjual dan pembeli
- b) *Salam*, adalah akad jual beli barang pesanan dengan penangguhan pengiriman oleh penjual dan pelunasannya akan dilakukan segera oleh pembeli sebelum barang yang dipesan tersebut diterima sesuai syarat-syarat tertentu.
- c) *Istishna'*, adalah akad jual beli antara pesanan pemeli dengan produsen/penjual, dimana barang yang akan diperjual belikan harus dibuat terlebih dahulu dengan spesifikasi yang jelas.

4) Prinsip sewa (*Al-Ijarah*)

Merupakan sebuah akad pemindahan hak guna atas suatu barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan hak kepemilikan atas barang itu sendiri. *Al-Ijarah* ini sendiri terbagi menjadi dua yaitu, *Ijarah*, sewa murni dan *Ijarah al-muntahiya bit tamlik*.

5) Prinsip jasa

Prinsip ini meliputi seluruh bentuk pelayanan non-pembiayaan yang diberikan oleh bank. Bentuk produk dari prinsip ini adalah, *Al-wakalah*, *Al-kafalah*, *Al-hawalah*, *Ar-rah*, *Al-qardh* dan *sharf*.

d. Sumber dana bank

Dana bank yang digunakan sebagai alat untuk melakukan aktivitas usaha dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu :

(1) Dana sendiri

Dana sendiri disebut juga dengan dana modal atau dana pihak I, merupakan dana yang dihimpun dari pihak para pemegang saham bank atau pemilik bank.

(2) Dana pihak ketiga

Sumber dana yang berasal dari dana pihak ketiga, merupakan sumber dana bank yang paling penting. Begitu pentingnya, keberadaan dana ini sangat menentukan keberhasilan bagi sebuah bank untuk mampu membiayai kegiatan operasinya. Pencarian dana ini relative paling mudah dilakukan jika dibandingkan dengan pencarian dana yang bersumber dari dana sendiri.

(3) Dana pinjaman

Dalam praktiknya sumber dana yang ketiga ini merupakan tambahan bagi bank yang mengalami kesulitan dalam pencarian sumber dana yang pertama dan kedua diatas. Pencarian dari sumber dana ini relative lebih mahal dan sifatnya hanya sementara waktu. Dana yang diperoleh dari sumber ini digunakan untuk membiayai atau membayar transaksi-transaksi tertentu.

2. Peluang dan Tantangan

a. Peluang

Menurut kamus besar bahasa Indonesia peluang adalah kesempatan. Peluang semata-mata adalah suatu cara untuk menyatakan kesempatan terjadinya suatu peristiwa. Peluang usaha merupakan sebuah kemungkinan yang dipengaruhi oleh gagal atau suksesnya sebuah usaha yang akan terjadi dimasa yang akan datang. Yang dapat diartikan juga sebagai ukuran prospek dari sebuah usaha yang dijalankan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zimmerer (2012), peluang merupakan sebuah terapan yang terapan yang terdiri dari kreativitas dan inovasi untuk memecahkan masalah dan melihat kesempatan yang dihadapi setiap hari. Seangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Robbin dan Couter (2011), peluang merupakan

sebuah proses yang melibatkan individu atau kelompok yang menggunakan usaha dan sarana tertentu untuk menciptakan suatu nilai tumbuh guna memenuhi sebuah kebutuhan tanpa memperhatikan sumber daya yang digunakan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa peluang merupakan kesempatan untuk mendapatkan keuntungan dan memecahkan permasalahan dengan melihat kejadian yang terjadi dimasa lalu. (Mawaddah, 2019: 45-46)

Seiring perkembangan dan tantangan yang dihadapi oleh lembaga keuangan syariah, ada sejumlah kekuatan yang bila digarap secara baik sebagaimana mestinya, akan berpotensi berubah menjadi peluang yang menjanjikan.

Diantaranya :

1) Keunggulan konsep bank/lembaga keuangan syariah

Dengan memegang teguh keadilan, kemitraan dan transparansi akan dengan mudah menggait kepercayaan dari masyarakat. Konsep ini sangat sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam islam sehingga masyarakat akan merasa nyaman dan tentram saat bertransaksi dengan lembaga keuangan syariah.

2) Jumlah penduduk muslim di Indonesia yang mayoritas

Dengan penduduk muslim yang mayoritas 80% menjadi peluang besar bagi lembaga keuangan syariah untuk terus berkembang dan berinovasi sehingga penduduk yang mayoritas muslim ini selalu memanfaatkan lembaga keuangan syariah dalam transaksi ekonominya.

3) Dukungan pemerintah dan ketentuan hukum yang sekarang berlaku

Lainnya beragam produk undang-undang yang menjadi pendukung lembaga keuangan syariah menjadi kekuatan tersendiri bagi lembaga keuangan syariah.

b. Tantangan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (2007) , tantangan adalah hal atau objek yang menggugah tekad untuk meningkatkan kemampuan mengatasi masalah. Sedangkan menurut Seruni(2014), tantangan adalah sesuatu yang relative rumit atau sulit, namun jika dapat dilewati maka itu adalah suatu keberuntungan dan aka nada keuntungan apabila mampu dilalui. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tantangan adalah hal atau objek yang menggugah tekad untuk meningkatkan kemampuan mengatasi masalah. (Mawaddah, 2019:43)

Tantangan secara bahasa diartikan sesuatu hal yang harus ditanggulangi, seperti yang diuraikan dalam kamus besar bahasa Indonesia tantangan adalah obyek yang menggagas tekad untuk meningkatkan kemampuan dalam mengatasi masalah. Dalam aktifitas perbankan terdapat beberapa hal yang dikategorikan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi usaha bank, faktor-faktor ini dapat disebut juga dengan sebuah tantangan yang yang akan dihadapi oleh setiap usaha bank, faktor-faktor tersebut yaitu :

1) Faktor internal

a) Produk bank

Semakin banyak produk dan jasa bank yang ditawarkan kepada masyarakat, berarti bank semakin mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Apabila masyarakat semakin banyak mengenal dan menggunakannya maka dana yang akan masuk kebank akan meningkat.

b) Kebijakan bagi hasil

Tinggi rendahnya bagi hasil yang akan ditawarkan bank kepada nasabah akan sangat menentukan minat nasabah untuk

menyimpan uangnya pada bank tersebut, selain adanya harapan untuk memenangkan undian/hadiah/kemudahan lainnya.

c) Kualitas layanan

Kualitas layanan yang diterima dan dirasakan oleh masyarakat (layanan prima, ramah, santun) akan mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan jasa bank tertentu.

d) Suasana kantor bank

Suasana kantor yang nyaman, sejuk, bersahabat, indah, pelayanan yang hangat akan menjadikan masyarakat merasa terhormat dan tersanjung sehingga akan mempengaruhi minatnya untuk hanya menyalurkan usaha pada bank tersebut.

e) Lokasi kantor

Lokasi kantor yang strategis, mudah terjangkau, tidak macet, jauh dari keramaian, lingkungan aman sangat penting artinya bagi masyarakat terutama daerah-daerah yang selalu macet.

f) Reputasi bank

Akan lebih meyakinkan pada diri masyarakat untuk menentukan pilihan banyak sehingga tidak ragu untuk menyalurkan semua keperluan usaha.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar bank. Yang termasuk didalam faktor eksternal ini, antara lain :

(a) Kondisi perekonomian

Yang dimaksud dengan kondisi perekonomian suatu Negara adalah bagaimana perkembangan perekonomian Negara tersebut. Apabila perkembangan perekonomian maju pesat, berarti berdampak positif dengan dunia usaha dan

pendapatan masyarakat atau perusahaan untuk menabung dan tabungan masyarakat akan meningkat. Demikian pula dimana perekonomian menurun, berarti berdampak pada pengembangan dunia usaha yang akan lesu, tingkat pendapatan masyarakat tidak bertambah dan bahkan menurun, yang akan berakibat penghimpunan dana bank cenderung akan menurun.

(b) Kegiatan dan kondisi pemerintah

Stabilitas pemerintah dan kepastian hukum sangat berperan dalam menciptakan stabilitas berusaha serta jaminan dalam berusaha yang dibuktikan dengan kejelasan dan ketegasan peraturan dan kebijakan yang berlaku baik dipemerintah pusat maupun dipemerintah daerah.

(c) Kondisi atau perkembangan pasar uang dan pasar modal

(d) Kebijakan pemerintah

Kebijakan pemerintah seperti kebijakan dalam hal fiskal, pinjaman luar negeri beserta mekanisme serta syarat-syarat lainnya sangat menentukan keberhasilan bank dalam menghimpun dana. Demikian pula kebijakan pemerintah dibidang perdagangan luar negeri (*ekspor* dan *impor*) dan lain-lain.

(e) Peraturan bank Indonesia

Manajemen sangat di pengaruhi oleh kebijakan moneter, pengendalian moneter bertujuan untuk menjaga jumlah uang yang beredar dan tingkat suku bunga sedemikian rupa sehingga dapat menunjang kegiatan usaha perekonomian masyarakat didalam suasana kestabilan moneter serta kemantapan neraca pembayaran. Didalam pengendalian moneter, bank Indonesia melakukan operasi pasar terbuka melalui instrumen moneter, seperti sertifikat bank Indonesia, selain itu dilakukan pula melalui peraturan kewajiban pemeliharaan likuiditas minimum (*cast ratio*). Bank Indonesia

menetapkan presentasi kebutuhan modal minimum (*capitas adequacy: CAR*) yang harus dipenuhi oleh bank. (Prayoga, 2015: 27-29)

Dalam aktifitas perbankan, tentunya tidak semuanya berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Artinya bahwa dalam setiap aktifitasnya pasti akan menjumpai sebuah tantangan, secara umum tantangan yang harus dihadapi oleh perbankan syariah adalah masih rendahnya pemahaman masyarakat akan bank syariah, serta bank syariah harus pandai menonjolkan apa yang menjadi kelebihannya, tanpa menutup-nutupi apa yang menjadi kekurangannya dimata masyarakat sehingga tercipta citra bank syariah yang jujur dan amanah di pikiran masyarakat, oleh karena itu dibutuhkan suatu upaya untuk menjadikan tantangan sebagai suatu cara untuk mencapai keberlangsungan usaha.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Sedangkan Lupiyoadi dan Hamdani mengatakan kualitas pelayanan adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian . (Indah, 2016: 548)

Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/ konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan

pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula pada perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan. (Lubis, 2017 : 232)

Secara umum pengertian kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas kepuasan pelanggan yang mereka terima dan peroleh. Dalam buku Rahmawati kualitas pelayanan pada dasarnya prinsip kualitas jasa (kualitas pelayanan) berinti pada upaya pemenuhan kepuasan dan keinginan konsumen dan keakuratan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Jika kualitas pelayanan semakin baik, dilakukan pada pelayanan yang handal, mempunyai daya tanggap, mempunyai jaminan pelayanan dan empati (rasa perhatian) yang baik, maka pelanggan akan merasa puas.

Kualitas layanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Bank sebagai lembaga keuangan harus memiliki pelayanan yang baik untuk menumbuhkan minat terhadap produk produknya. Jadi kualitas pelayanan adalah pelayanan dengan lisan, pelayanan melalui tulisan dan pelayanan dalam bentuk perbuatan. (Bulkia, Herawati, & Hasanah, 2019:93)

Dari berbagai uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan jasa untuk memenuhi keinginan atau memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen.

b. Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Islam merupakan agama yang mengatur segala dimensi kehidupan, Al-Quran diturunkan Allah SWT kepada manusia untuk memberikan solusi atas segala permasalahan hidup. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/ jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Oleh karena itu, setiap aktifitas hidup terikat dalam aturan syariah. Demikian halnya dalam penyampaian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Perkembangan organisasi jasa syariah telah memberikan dimensi baru dalam pengukuran kualitas jasa. (Mustaqim, 2016 :16)

c. Dimensi-dimensi Kualitas pelayanan

Lima dimensi pokok yang dikenal dengan *SERQUAL* (*service quality*) yang terdiri dari :

1) Bukti Fisik (*Tangible*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

2) Keandalan (*reliability*)

Adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Adalah daya kemauan yang membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4) Jaminan (*assurance*)

Adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

- a) Komunikasi (*communication*) yaitu, secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat tanggap menyikapi keluhan dan *complain* dari para pelanggan.
- b) Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- c) Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
- d) Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- e) Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan santunan

yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5) Empati (*empathy*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. (Pratama, 2018: 18)

d. Pelayanan prima dalam perspektif islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan / jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk kepada orang lain.

(1) Kemampuan (*Ability*)

Dalam hidup kita sangat butuh untuk mempunyai kemampuan komunikasi. Dengan komunikasi, kita dapat berhubungan dengan orang lain untuk berinteraksi. Banyak terjadi masalah dengan seseorang, sebenarnya karena adanya hambatan berkomunikasi. Kemampuan disini ialah kemampuan komunikasi yang dilakukan pihak bank kepada nasabah. Dengan adanya komunikasi yang baik dan antara bank yang nasabah, baik nasabah tetap atau calon nasabah maka akan dapat meningkatkan keinginan nasabah untuk menabung dibank tersebut.

(2) Sikap (*attitude*) dan penampilan (*Appearance*)

Selain beberapa hal di atas, kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari faktor sikap yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah serta penampilan yang sopan dan tidak berlebihan. Sikap empati ditunjukkan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan nasabah.

(3) Tanggung jawab (*Accountability*) dan kenyamanan (*Convenience*)

Dalam proses pelayanan prima jaminan merupakan tanggung jawab dari perusahaan terhadap konsumen, sehingga konsumen merasa nyaman, aman dan tentram dalam menikmati jasa yang diberikan. Adanya jaminan ini juga dapat menunjukkan nilai plus tersendiri bagi perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan.

(4) Ketepatan (*Accuracy*)

Fasilitas yang diberikan dalam melakukan pelayanan akan terlihat semu tanpa adanya kehandalan dari pelaku bisnis, kehandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari ketepatan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. (Lubis, 2017: 234-235)

e. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.

Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik terhadap nasabah, sebagai berikut :

1) Memiliki kepribadian yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas nasabah *customer service* yang melayaninya. Petugas *customer service* harus ramah, sopan, cepat tanggap, pandai bicara, dan menyenangkan serta pintar

2) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi masa kini. Karena berpengaruh pada pelayanan yang prima.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan *customer service* harus mampu melayani dari awal hingga selesai. Nasabah akan merasa puas jika *customer service* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan harus sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5) Mampu berkomunikasi

Petugas *customer service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah . Petugas *customer service* pun mampu dengan cepat mamahami keinginan nasabah.

6) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer service harus cepat dan tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *customer service* yang lambat akan membuat nasabah merasa tidak puas dengan pelayanannya sehingga nasabah meninggalkan bank.

7) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang alam agar dapat menjaga kepercayaan. (Kasmir, 2005: 33)

4. Internet *Banking*.

a. Pengertian Internet *Banking*

Internet *banking* 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*. BSI Net Banking akan memberikan kita 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. (www.brisyariah.ac.id)

Internet *Banking* adalah fasilitas layanan perbankan yang nyaman dan aman diberikan kepada nasabah melalui jaringan internet, kapan saja, dimana saja, yang mempermudah nasabah untuk transaksi perbankan yang diantaranya yaitu cek saldo, mutasi rekening sampai transfer, pembayaran tagihan dan perencanaan keuangan.

Menurut Center For Regulatory Research/CFRR definisi internet *banking* adalah penggunaan internet sebagai jalur pengiriman dana pada rekening yang berbeda, sebagaimana pelayanan perbankan baru-baru ini seperti pengiriman dan pembayaran tagihan elektronik yang memperkenalkan nasabah untuk menerima dan membayar tagihan melalui *website* bank tersebut.

Internet Banking adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui jaringan dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui smartphone. (Kiling, Saerang, & Maramis, Analisis Faktor faktor kunci penggunaan Internet banking, 2016)

Jadi internet *banking* adalah suatu aktivitas perbankan yang menggunakan internet sebagai sarana untuk melakukan transaksi antara nasabah dengan suatu bank. Kehadiran internet *banking* telah menyebabkan efisiensi penyelenggaraan kegiatan usaha bank sangat tinggi. Internet *banking* memiliki tiga tahap pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah, yaitu layanan informasi (*informational*) dimana bank hanya menyediakan informasi jasa keuangan dalam websitenya, komunikasi (*communicational*) dimana dalam *website* tersebut juga memungkinkan nasabah untuk dapat berkomunikasi dengan bank, transaksi (*transactional /advance*) dimana sudah

memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi- keuangan virtual seperti, transfer dana, pengecekan saldo ataupun jenis pembayaran.

Untuk dapat menggunakan layanan ini, seorang nasabah akan dibekali dengan login dan kode akses kesitus web dimana terdapat fasilitas internet *banking* milik bank bersangkutan. Selanjutnya, nasabah dapat melakukan login dan melakukan aktivitasi perbankan melalui *website* bank bersangkutan. Internet *banking* BRI adalah fasilitas layanan yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, seperti:

- 1) Cek saldo
 - 2) Mutasi rekening
 - 3) Transfer antar rekening
 - 4) Pembayaran tagihan: kartu kredit, KTA, PLN dn TELKOM
 - a. Pembelian pulsa , dan lain-lain
- b. Dimensi yang mempengaruhi nasabah menggunakan Internet Banking

Layanan internet *banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama pengguna internet *banking* memiliki sarana internet untuk dapat berkomunikasi dengan pihak bank. Kelebihan dari fasilitas ini adalah nasabah dapat mengakses rekening 24 jam sehari dalam 7 hari seminggu.

Dimensi yang menyebabkan nasabah menggunakan internet *banking*, yaitu :

(1) *Independence* (kebebasan)

Nasabah bank dapat berinteraksi dengan bank tanpa harus berhubungan langsung dengan karyawan bank. Hal ini sangat berguna untuk mengurangi kekelituan dalam berkomunikasi.

(2) *Convenience* (kesenangan)

Kenyamanan pada sisi lain dapat menggambarkan kesenangan seseorang untuk menggunakan layanan ini. Nasabah dapat menggunakan jasa perbankan ini dimana saja dan kapan saja selama 24 jam non-stop.

(3) *Security* (keamanan)

Keamanan mengukur persepsi nasabah mengenai keselamatan dan keandalan layanan perbankan ini. Dalam hal ini penyedia internet *banking* menjamin resiko yang lebih kecil dari pada harus datang langsung ke bank yang bersangkutan untuk melakukan transaksi.

Masalah keamanan menjadi dimensi yang mempengaruhi nasabah menggunakan internet *banking*, dengan layanan internet *banking* akan meminimalisir resiko yang ditimbulkan dari pada langsung ke bank yang bersangkutan untuk melakukan transaksi. Namun, keamanan dalam melakukan transaksi pada internet banking bukanlah sepenuhnya tanggung jawab pihak bank. Nasabah pun dituntut berperan aktif menjaganya. (Antasari, Kertahadi, & Riyadi, 2013 : 4-5)

c. Keuntungan menggunakan internet *Banking*

- 1) Hemat waktu, karena kita tidak perlu meninggalkan meja kerja untuk melakukan aktivitas perbankan, cukup menggunakan PC, Laptop atau *smartphone* yang telah terkoneksi jaringan internet.
- 2) Aman, dilengkapi sistem keamanan berlapis dengan dukungan keamanan jaringan SSL (*Secure Socket Layer*) bersertifikat *Symantec*
- 3) Transaksi *real time* online, karena dapat dilakukan kapanpun, dan dimanapun melalui jaringan internet.
- 4) Satu akses untuk semua produk, dengan login hanya menggunakan 1 user ID dapat sekaligus mengakses seluruh rekening yang kita miliki di BRI Syariah. (www.brisyariah.ac.id)

5. *Mobile Banking*

a. Pengertian *Mobile Banking*

BSI Mobile 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

mobile BRIS dengan menggunakan media jaringan internet pada handphone yang dikombinasikan dengan media *short Message Service* (SMS) secara aman dan mudah. www.bsi.co.id

Mobile Banking adalah fasilitas pelayanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi *finansial* secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang memiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler (ponsel). (Iriani, 2018: 100)

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada mobile banking meliputi pembayaran, transfer, history dan lain sebagainya. Penggunaan layanan mobile banking pada telepon seluler memungkinkan nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankan tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan mobile banking diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi seluruh nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank. (Kurniawati, Winarno, & Arif, 2017)

Mobile banking dapat diakses langsung melalui telepon seluler. Saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari *phone banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via Hp dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening (transfer), pembayaran (kredit, listrik dan telepon), dan pembelian voucher. (Kusumaningtyas, 2017 : 93)

Dibandingkan layanan *e-banking* lainnya, perkembangan *Mobile Banking (M-banking)* terbilang paling cepat. Perkembangan ini lantaran kehadiran layanan *M-banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Dengan satu sentuhan, *m-banking* menciptakan

kemudahan layanan perbankan dalam satu genggaman. Perkembangan *Mobile Banking* di Indonesia sedemikian cepat karena layanan *M- banking* mampu memberikan keleluasaan dan kepraktisan/kemudahan transaksi keuangan dalam hal cek saldo, pembayaran tagihan, transfer uang, maupun layanan keuangan lainnya dalam satu “sentuhan jari”. Cukup pencet PIN dari ponsel, maka transaksi bisa dijalankan dari mana saja sejauh jaringan connected.

Masyarakat dapat menggunakan ATM, telephone atau handphone bahkan internet untuk berhubungan dengan bank, tanpa harus repot-repot datang kebank. Nasabah bank dapat menikmati fasilitas *Mobile Banking* selama 24 jam 7 hari seminggu untuk melakukan beragam transaksi, baik finansial maupun non finansial. Transaksi finansial antara lain transfer dana antar rekening atau antar bank, membayar pengeluaran rutin bulanan seperti zakat, listrik dan telephon/handphone, membeli pulsa isi ulang handphone, sampai membayar kredit. Transaksi non finansial seperti informasi saldo, mutasi rekening, dan anti pin. Mobile banking dapat diakses dari ATM, Handpne/ telephone dengan phone banking, dan PC, notebook, netbook blackberry dengan internet *banking* (Sudaryanti, 2018: 97-98)

b. Layanan *Mobile Banking*

Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat *mobile banking* relatif sama dengan internet *banking*, yaitu : (Yusmad, 2018, p. 78)

- 1) Transfer dana antar rekening atau ke bank lain
- 2) Informasi saldo dan mutasi rekening
- 3) Pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, kabel dan lain-lain
- 4) Pembelian tiket transportasi, token listrik, pulasa HP, kuota data dan lain-lain

c. Kegunaan, keuntungan dan kenyamanan menggunakan *Mobile Banking*

(1) Mudah

Untuk melakukan transaksi perbankan kita tidak perlu datang langsung ke bank, kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel

(2) Praktis

Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja

(3) Aman

Mobile Banking dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah.

(4) Penggunaan yang bersahabat

Mobile banking dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.

(5) Nyaman

Nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggam tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *M-banking* kecuali penarikan tunai. (Harish, pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan Mobile banking terhadap kepuasan nasabah, 2017)

d. Keunggulan Mobile banking BSI

1) Sahabat Financial

Lebih mudah atur keuangan mulai saat ini dengan berbagai fitur financial BSI Mobile seperti transaksi terjadwal, manajemen kartu dan masih banyak lagi fitur menariknya.

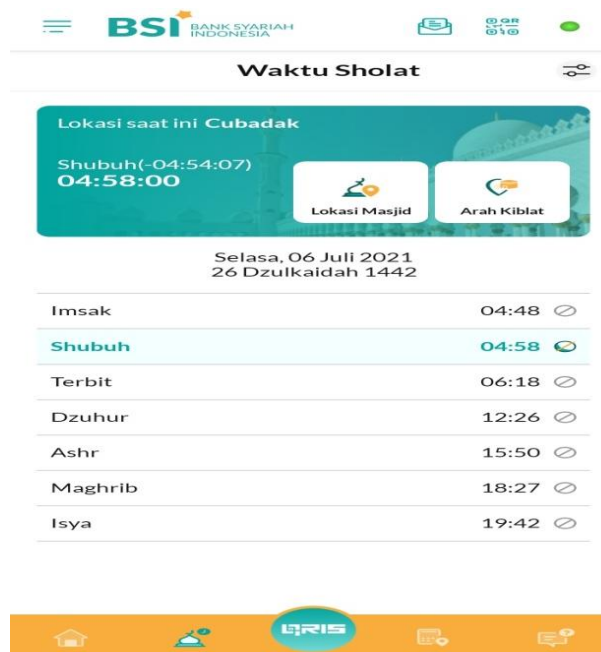
Gambar 2.1
Keunggulan Mobile banking BSI (Sahabat Financial)



2) Sahabat Spiritual

Layanan islami seperti fitur lokasi Masjid, waktu shalat, dan arah kiblat membuat ibadah lebih mudah.

Gambar 2.2
Keunggulan Mobile banking BSI (Sahabat Spiritual)



3) Sahabat Sosial

Berbagi dengan orang terdekat sekarang lebih mudah di BSI Mobile melalui fitur berbagi –Ziswaf www.bsi.co.id

Gambar 2.3

Keunggulan Mobile banking BSI (Sahabat Sosial)



e. Manfaat *Mobile Banking*

- 1) Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja
- 2) Kemudahan melakukan transaksi seperti layaknya di ATM
- 3) Dapat diaplikasikan pada semua jenis SIM Card dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS
- 4) Dilengkapi fitur special transfer real time ke bank dan transfer ke bukan pemegang rekening (Wasilah, pengaruh layana mobile banking terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah Cabang Mataram, 2016: 16-17)

B. Penelitian yang Relevan

Nama Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
Vindi Hardisanti	Peluang dan tantangan perbankan syariah dalam menghadapi era digital banking	Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan atau gambaran digital banking, internet banking merupakan inovasi yang diperlukan untuk mempermudah dan mempercepat mengakses data yang dibutuhkan oleh nasabah sebagai pihak eksternal. Maka peluang yang ada di perbankan syariah yaitu perbankan dapat mengembangkan internet banking karena masyarakat sekarang membutuhkan yang simple, hemat waktu, dapat dijangkau dimana saja, mudah dan aman.
Melina Pujiani	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking di Sulawesi	Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa masyarakat Sulawesi kurang berminat untuk layanan <i>mobile banking</i> dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat

	Selatan	terhadap layanan <i>mobile banking</i> tersebut. Dengan adanya penelitian ini maka membantu masyarakat Sulawesi untuk mengetahui kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan <i>mobile banking</i> . Analisis ini berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> .
Gilang Rizky Amijaya	Pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan, resiko dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan <i>Internet bankin</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh bukti atas pengaruh persepsi teknologi, kemudahan dalam menggunakan, resiko dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan kualitatif adalah cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek pendalaman data demi mendapatkan kualitas dari hasil suatu penelitian. Dengan kata lain, pendekatan kualitatif (*qualitative approach*) adalah suatu mekanisme kerja penelitian yang mengandalkan uraian deskriptif kata, atau kalimat, yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian. (Ibrahim, 2018:52)

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah *field research* atau penelitian lapangan yaitu dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yaitu melihat Peluang dan Tantangan Pelayanan Perbankan Melalui Smartphone (*Internet Banking* dan *Mobile Banking*)

B. Latar Dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pulau Punjung yang bertujuan untuk menjelaskan tentang peluang dan tantangan pelayanan perbankan melalui smartphone (*Internet Banking* dan *Mobile Banking*). Adapun waktu penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1
Rancangan Waktu Penelitian

Keterangan	Tahun 2020						Tahun 2021				
	Me i	Jun	Ags	Sep	Nov	Des	Jan	Fe b	Mar	Ju n	Ju l
Pengajuan Proposal											
Bimbingan Proposal											
Seminar Proposal											
Revisi siap seminar											
Penelitian											
Pengolahan data penelitian											
Bimbingan skripsi											
Sidang munaqasyah											

C. Instrument Penelitian

Instrument penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara melakukan pengukuran. Ada juga yang menyatakan bahwa instrument penelitian merupakan pedoman tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, atau daftar pertanyaan yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi dari

responden. Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dengan melakukan pengukuran akan diperoleh data yang objektif yang diperlukan untuk menghasilkan kesimpulan penelitian yang objektif pula. Selain diperoleh data yang objektif dengan menggunakan instrument dalam pengumpulan data, maka pekerjaan pengumpulan data menjadi lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah. (Widoyoko, 2012: 51)

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendirilah yang berperan sebagai alat utama dalam penelitian (*key Instrument*). Artinya bahwa , penelitalah orang yang akan menentukan berhasil atau tidaknya sebuah penelitian. Penelitalah yang akan menentukan seperti apa kualitas data lapangan yang didapatkan.

Pentingnya kedudukan peneliti sebagai alat utama dalam penelitian kualitatif memberikan indikasi bahwa dalam proses penelitian, antara lain pengumpulan data, kehadiran peneliti secara langsung dilapangan merupakan suatu keniscayaan (tak tergantikan). Sebab, banyak hal dilapangan (pemahaman data dan sumber data) yang terkait langsung dengan seorang peneliti. (Ibrahim, 2018: 134)

D. Sumber Data

Sumber data adalah tempat dimana data diambil atau diperoleh. Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Sumber data primer

Sumber data utama yang dimaksud Lofland dan lofland adalah sumber utama yang dapat memberikan informasi, fakta dan gambaran peristiwa yang diinginkan dalam penelitian. Atau sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. (Ibrahim, 2018: 69)

Sumber data primer dari penelitian ini adalah *Branch Operasional Supervisor, Customer Service* dan nasabah. Pengambilan data primer dari penelitian ini dilakukan dengan wawancara (*interview*) yaitu salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan

secara langsung dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau narasumber.

2. Data Sekunder

Sumber data tambahan adalah segala bentuk dokumen, baik dalam bentuk tertulis maupun foto. Atau sumber data kedua sesudah sumber data primer. (Ibrahim, 2018: 70)

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen terkait dengan permasalahan yang diteliti. Pengambilan data sekunder dari penelitian ini berupa dokumen, yaitu data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi seperti berbentuk surat, laporan, foto, brosur dan lain-lain

3. Subyek dan Obyek Penelitian

Adapun yang menjadi subyek pada penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pulau Punjung, sedangkan untuk obyek yang diteliti adalah mengenai peluang dan tantangan pelayanan perbankan melalui smartphone (Internet banking dan Mobile Banking) yang dilakukan pada BSI Kantor Cabang Pembantu Pulau Punjung.

E. Teknik Pengumpulan data

Metode pengumpulan data adalah cara peneliti untuk mendapatkan data yang sedang diperlukan dalam penelitian. Untuk itu mendapatkan data dan pengumpulan data, penulis menggunakan instrument pengumpulan data, yaitu :

1. Observasi

Secara terminologi, observasi berasal dari istilah Inggris *observation* yang bermakna pengamatan, pandangan, pengawasan. Atau dalam kata keterangan sebagai *observe* yang berarti mengamati, melihat, meninjau, menjalankan, mematuhi, memperhatikan, menghormati. Karena itu, observasi adalah pengamatan atau peninjauan secara cermat. Menurutnya observasi atau pengamatan merupakan teknik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian. Karena

itu banyak teori dan ilmu pengetahuan dalam sejarah ditemukan melalui observasi.

Dalam penelitian kualitatif, observasi dipahami sebagai pengamatan langsung terhadap objek, untuk mengetahui kebenarannya, situasi, kondisi, konteks, ruang serta maknanya dalam upaya pengumpulan data suatu penelitian. (Ibrahim, 2018: 80-81)

Penulis melakukan penelitian dengan cara mengamati langsung terhadap segala sesuatu yang terkait dengan masalah yang akan diteliti, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini peneliti terjun langsung dan melakukan observasi ke BSI Kantor Cabang Pembantu Pulau Punjung untuk mengetahui peluang dan tantangan pelayanan perbankan melalui *smartphone* (*Internet banking* dan *mobile banking*)

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab atau dialog secara lisan antara pewawancara (*interviewer*) dengan responden atau orang yang di interview (*interviewee*) dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Wawancara secara langsung dari sumbernya tentang berbagai gejala sosial, baik yang terpendam (*latent*) maupun tampak. Wawancara merupakan alat yang sangat baik untuk mengetahui tanggapan, terhadap masa depannya. Wawancara digunakan bila jumlah responden relative sedikit. Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi arus informasi dalam wawancara, yaitu pewawancara, responden, pedoman wawancara dan situasi wawancara. (Widoyoko, 2012: 40)

Metode wawancara yang peneliti gunakan adalah semi terstruktur. Peneliti merumuskan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan, selain pertanyaan pokok yang telah dirumuskan, peneliti juga mengajukan pertanyaan-pertanyaan tambahan terkait dengan masalah dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumen atau dokumentasi dalam penelitian mempunyai dua makna yang sering dipahami secara Keliru oleh peneliti pemula. Pertama, dokumen yang dimaksudkan sebagai alat bukti tentang sesuatu, termasuk catatan-catatan, foto, rekaman video atau apapun yang dihasilkan oleh seorang peneliti. Dokumen bentuk ini lebih cocok disebut sebagai dokumentasi kegiatan/kenang-kenangan.

Kedua, dokumen yang berkenaan dengan peristiwa atau momen atau kegiatan yang telah berlalu, yang padanya mungkin dihasilkan sebuah informasi, fakta dan data yang diinginkan dalam penelitian. Berbeda dengan bentuk pertama, dimana dokumen sebagai bukti kegiatan seorang peneliti, pada bentuk kedua dokumen merupakan sumber yang memberikan data atau informasi atau fakta kepada peneliti, baik itu catatan, foto, rekaman video maupun lainnya. (Ibrahim, 2018:93)

Peneliti mengumpulkan dokumentasi dalam bentuk tulisan seperti bentuk transkrip wawancara. Peneliti juga mengumpulkan data dalam bentuk foto dan rekaman suara yang diambil ketika terjun langsung kelapangan untuk melakukan wawancara.

F. Teknis Analisis Data

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. reduksi data dapat dibantu

dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. (Sugiyono, 2011:92-99)

G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data

Untuk penguji keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu

untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data itu, Menurut Sugiono Triangulasi terbagi atas 3, yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, keatasan yang menugasi, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Data dari ketiga sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu

atau situasi yang berbeda . Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, amka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. (Sugiyono, 2011:127-128)

Jenis triangulasi penulis gunakan adalah triangulasi sumber, triangulasi sumber bertujuan untuk pengecekan data lebih dari satu sumber untuk memastikan apakah datanya benar atau tidak. Triangulasi sumber dalam dalam penelitian ini adalah informasi yang penulis dapatkan dari wawancara dengan sumber yang berbeda yaitu *Branch Operasional Supervisor*, *Customer service* dan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pulau Punjung.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran umum Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pulau Punjung

1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pulau Punjung

Sejarah pendirian PT Bank BRISyariah Tbk tidak lepas dari akuisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/Kep.GBI/DPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRISyariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRISyariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah islam.

Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk melebur kedalam PT Bank BRISyariah. Proses *spin off* tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku direktur utama PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku direktur utama PT Bank BRISyariah.

BRISyariah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, Bank berkomitmen untk produk serta layanan terbaik yang menentramkan, BRISyariah terus tumbuh secara positif.

BRI Syariah fokus membidik berbagai segmen di masyarakat. Basis nasabah yang terbentuk secara luas diseluruh penjuru Indonesia menunjukkan bahwa BRISyariah memiliki kapabilitas tinggi sehingga sebagai bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah.

BRISyariah terus mengasah diri dalam menghadirkan yang terbaik bagi nasabah dan seluruh pemangku kepentingan. BRISyariah juga

senantiasa memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip syariah serta Undang-undang yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, BRISyariah dapat terus melaju menjadi bank syariah tersepan dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Pada tahun 2018, BRISyariah mengambil langkah lebih pasti lagi dengan melaksanakan *Intial Public Offering* pada tanggal 9 Mei 2018 di Bursa Efek Indonesia. IPO ini menjadikan BRISyariah sebagai anak usaha BUMN dibidang syariah yang pertama melaksanakan penawaran umum saham perdana. (www.brisyariah.ac.id)

Pada tahun 2016, Otoritas jasa keuangan menyiapkan peta jalan atau roadmap pengembangan keuangan syariah. pada tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan atau OJK mendorong bank syariah atau unit usaha syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan. Diantaranya PT Bank Syariah mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Pada 2 Juli 2020, menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan Bank Syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Mandiri Syariah. Pada Oktober 2020, pemerintah secara resmi mengumumkan rencana merger bank syariah dari tiga Bank Himbara yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah. Pada 11 Desember 2020, konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin merger usaha tiga bank syariah. surat itu terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021. Pada 1 Februari 2021, Presedin Jokowi meresmikan PT bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI).

Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan layanan yang lebih lengkap, jangkauan luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing ditingkat global. Penggabungan

ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energy baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memebrikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan lil'Aalamin).
<http://www.ir-bankbsi.com>

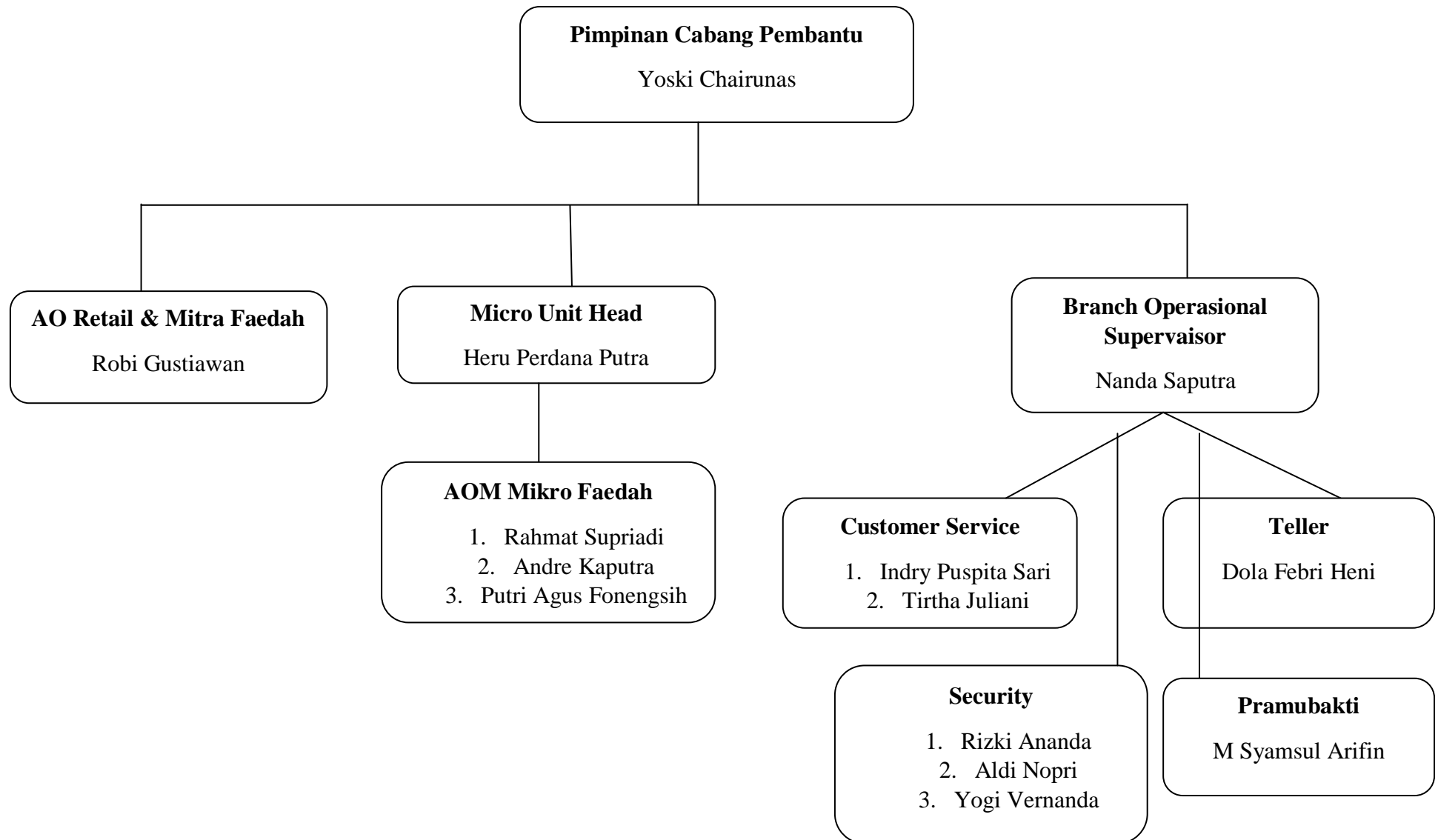
Gambar 4.1

Logo BSI



2. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung

Gambar 4.2
Struktur Organisasi



Tugas dan fungsi masing-masing unit kerja Bank BRI Syariah KCP Pulau Punjung sebagai berikut :

a. Pimpinan Cabang

Pimpinan Cabang bertugas memenage dan mengawasi kegiatan yang dilakukan oleh bagian AO, RO dan SO agar berjalan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dan dapat mencapai target perusahaan yang sudah direncanakan.

b. *Branck Operasional Supervisor*

Bertugas melakukan persetujuan/otoritas transaksi sesuai dengan kewenangan yang diberikan dan prosedur yang berlaku.

c. Account Officer Retail & Mitra Faedah

- 1) Mencari nasabah (debitur) yang layak sesuai kriteria peraturan bank
- 2) Melakukan interview atau wawancara awal kepada calon debitur serta pengisian aplikasi permohonan kredit serta menjelaskan perhitungan kredit kepada calon debitur
- 3) Memberikan penjelasan tentang syarat, peraturan dan ketentuan umum kredit yang berlaku di bank.
- 4) Mengumpulkan dan melengkapi eluruh dokumen yang diperlukan dari calon debitur untuk proses kerja serta memastikan seluruh data informasi yang diterima telah diyakini kebenarannya dan seluruh copy dokumen yang diterima telah sesuai dengan aslinya.
- 5) Membuat atau melakukan penilaian, mengevaluasi serta menganalisa keuangan, arus kas, kebutuhan kredit srta tujuan penggunaan kredit oleh calon debitur serta melakukan *trade checking* dab *BI checking* calon debitur.

d. *Customer Service*

CS bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan pelayanan baik informasi produk, transaksi non cash, serta penanganan keluhan dan pengaduan nasabah untuk memastikan kepuasan nasabah atas pelayanan tersebut. Adapun tugas dan tanggung jawab CS adalah:

- 1) Memberi informasi produk kepada calon nasabah dengan cara menggali potensi bisnis untuk menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- 2) Melayani transaksi non cash seperti: pembukaan atau penutupan rekening, aktivasi ATM, pelayanan, permintaan, dan aktivasi cek atau bilyet giro dan lainnya untuk memastikan transaksi dilakukan secara tepat dan akurat.
- 3) Melakukan verifikasi awal terhadap transaksi non cash untuk memastikan tidak adanya kesalahan dalam transaksi tersebut
- 4) Menangani keluhan dan pengaduan nasabah serta berkoordinasi dengan pihak pihak internal terkait untuk memastikan keluhan tersebut ditangani dengan cepat dan akurat
- 5) Menyusun laporan berkala terkait data serta transaksi nasabah untuk memenuhi kewajiban pelaporan yang akurat dan tepat waktu.
- 6) Memahami dan memenuhi kode etik dan peraturan perusahaan untuk menjaga kesinambungan usaha serta keselarasan hubungan antar bagian dan karyawan

e. Teller

Tugas dan tanggung jawab teller adalah:

- 1) Melakukan transaksi tunai dan non tunai dengan ketentuan.
- 2) Menyediakan laporan transaksi harian.
- 3) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan
- 4) Mengelola saldo kas teller sesuai limit yang ditentukan
- 5) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar atau uang palsu
- 6) Melakukan cash akhir hari
- 7) Mengisi uang tunai di mesin ATM BRISyariah.

f. *Security*

Tanggung jawab utama *security* adalah:

- 1) Menjaga dan memastikan lingkungan kantor agar selalu dalam kondisi aman dan terkendali
- 2) Untuk membantu pelayanan kepada nasabah pada jam saat operasional

- 3) Memastikan inventaris kantor terjangkau dengan baik dan seluruh ruangan kerja dalam kondisi aman
- 4) Mengadministrasikan seluruh mutasi kegiatan selama penjagaan
- 5) Memastikan penggunaan listrik diluar jam operasional secara efektif dan efisien
- 6) Memastikan kendaraan nasabah dalam keadaan aman dan diparkir dengan tertib

g. Pramubakti

Tugas utama pramubakti adalah:

- 1) Menjaga kebersihan dan perawatan gedung beserta fasilitas dan inventaris kantor
- 2) Mengatur dan menjaga stok kebutuhan logistik kantor
- 3) Memastikan sarana dan prasarana kantor dapat berfungsi dengan baik.

3. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung

a) Visi

Menciptakan dan membentuk calon-calon enterepreneur muda BSI yang peduli, kreatif dan mandiri.

b) Misi

- 1) Menimbulkan semangat wirausaha .
- 2) Mediator dan fasilitator pengembangan wirausaha mahasiswa dan alumni BSI.
- 3) Membangun dan mengembangkan inkubator bisnis kampus.
- 4) Menciptakan sinergitas antar sesama anggota komunitas bisnis BSI maupun diluar anggota komunitas dengan semangat “ *Trust and honesty*”.
- 5) Menjalin kerja dengan dunia usaha, dunua perbankan dan institusi lainnya untuk pengembangan wirausaha, mahasiswa dan alumni BSI.

4. Produk Bank BSI KCP Pulau Punjung

Bank Rakyat Indonesia Syariah adalah Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), yang ekarang telah beruabah nama

menjadi Bank Syariah Indonesia Tbk yang bergerak secara khusus melayani transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah. Mempersembahkan sebuah bank ritel modern terbuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna .

Adapun produk-produk yang ditawarkan Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pulau Punjung dalam menjalankan kegiatan usahanya adalah:

a. Produk Penghimpun Dana

1) Tabungan Faedah

Merupakan tabungan yang dikelola dengan prinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah*), mempersembahkan bagi yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan

2) Tabungan Impian

Merupakan produk berjangka dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja dll) dengan rencana memakai mekanisme autodebet setoran rutin bulanan yang akdnya *mudharabah muthlaqah*.

3) Tabunganku

Merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adapun akad yang digunakan adalah akad *wadi'ah yad dhamanah*.

4) Tabungan Haji

Merupakan mewujudkan langkah terbaik dalam menyempurnakan ibadah.

5) Tabungan simpel

Merupakan tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan

sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

6) Deposito

Merupakan pilihan investasi dengan prinsip bagi hasil (*Mudharabah al-muthlaqoh*) bagi nasabah perorangan atau perusahaan yang dananya dapat ditarik pada saat jatuh tempo.

7) Giro

Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah.*)

b. Produk penyaluran Dana

1) Micro IB BRISyariah

Merupakan suatu pembiayaan yang diberikan oleh Bank BRI Syariah kepada masyarakat yang membutuhkan modal tambahan untuk usahanya.

2) Kredit Kendaraan Bermotor (KKB)

Pembiayaan kepemilikan mobil dari BRISyariah kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

3) Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Sejahtera BRISyariah iB

KPR sejahtera adalah produk pembiayaan kepemilikan rumah (KPR iB) yang diterbitkan bank BRISyariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan (FLPP) kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MPR) dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembangan (developer).

4) KPR BRISyariah iB

Pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dimana pembayarannya

secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

c. Produk Jasa

1) *Cash Management System*

Produk yang disegementasikan bagi nasabah *coorporate* ini memberikan solusi terbaik bagi nasabah corporate dalam rangka pengelolaan keuangan dan monitoring arus kas.

2) KMG BRISyariah IB

Salah satu produk untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan dari perusahaan yang bekerjasama dengan PT. BRISyariah dalam program kesejahteraan karyawan (EmBP), dimana produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan program kesejahteraan karyawan (EmBP).

3) Kirim Uang

Dengan teknologi online Bank BRI Syariah nasabah mendapatkan kemudahan pengiriman uang seketika, baik anatar sesame kantor cabang BRI Syariah ataupun dengan kantor cabang BRI lain.

4) RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Pengiriman uang keberbagai bank dnegan jangka waktu 1X24 jam secara online.

5) SKN

Pengiriman uang keberbagai bank dalam tempo waktu 3 (tiga) hari.

d. Produk Jasa Layanan

1) BSI ATM

Merupakan layanan perbankan yang dilakukan melalui mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) yang dapat melayani selama 24 jam guna melakukan transaksi perbankan meliputi penarikan tunai, inquiry saldo rekening tabungan, dan melakukan berbagai jenis

pembelian dan pembayaran tagihan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang dan tanpa terikat waktu.

2) BSI SMS Banking

Merupakan layanan perbankan yang dilakukan melalui telepon seluler/handphone melalui via sms, yang dapat melayani 24 jam guna melakukan transaksi pengecekan saldo, transfer dan melakukan berbagai jenis pembelian dan pembayaran tagihan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang BRIS dan tanpa terikat waktu.

3) BSI Internet Banking

Merupakan fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet selama 24 jam bagi nasabah BRIS yang menginginkan kemudahan bertransaksi perbankan melalui jaringan internet kapanpun dan dimanapun berada.

4) BSI Mobile Banking

Merupakan fasilitas perbankan melalui handphone dengan teknologi java, blackberry dan android *Application* yang memudahkan untuk melakukan transfer dana, bayar tagihan dan isi ulang pulsa, serta mengecek saldo dan mutasi seluruh rekening yang memiliki satu CIF (*Customer information file*) berupa tabungan, giro, deposito dan pinjaman. Layanan ini bisa diakses melalui ponsel, apapun operatornya tanpa perlu ganti SIM Card. (www.brisyariah.co.id)

5. Gambaran Umum tentang Internet Banking dan Mobile Banking

a) Internet Banking

(1) Definisi Internet banking

Internet banking 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 kita 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. (www.brisyariah.co.id)

(2) Fitur Internet *Banking*

Fitur layanan Internet *Banking* antara lain informasi umum rekening tabungan/giro, rekening deposito, kartu kredit, informasi mutasi rekening, transfer dana, baik transfer antar rekening maupun antar bank, pembelian pulsa, pembelian tiket, penempatan deposito, layanan informasi seperti suku bunga dan kurs, dan pembayaran, misalnya pemabayaran telepon, internet, kabel TV, asuransi, listrik dan berbagai jenis pembayaran lainnya.

(3) Cara kerja Internet *Banking*

Untuk menggunakan internet *Banking*, nasabah harus memiliki *user id*, *password*, dan media token dapat diperoleh dengan mendaftarkan diri ke bank. Saat menggunakan Internet *Banking*, nasabah harus memastikan *website* yang diakses adalah *website* Internet *Banking* milik bank, kemudian nasabah akan diminta untuk memasukkan *user id* dan *password* pada halaman muka atau *login*. Pada saat melakukan transaksi financial, nasabah akan diminta untuk memasukkan sandi OTP yang diperoleh dari media token atau SMS. Setelah transaksi selesai, nasabah harus memastikan telah keluar atau *logout* dari halaman Internet *Banking*. Bank mengirim notifikasi melalui *email* sebagai bukti bahwa transaksi telah berhasil. Notifikasi *email* ini juga sebagai pengendalian agar nasabah mengetahui jika akun Internet *Banking* nya digunakan orang lain.

b) *Mobile Banking*

(1) Definisi *Mobile Banking*

BSI Mobile 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 *mobile BRIS* dengan menggunakan media jaringan internet pada

handphone yang dikombinasikan dengan media *short Message Service* (SMS) secara aman dan mudah.

(2) *Fitur Mobile Banking*

Fitur-fitur layanan *Mobile Banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga dan lokasi cabang / ATM terdekat), dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi dan internet), pembelian (pulsa, dan tiket) dan berbagai fitur lainnya.

(3) *Cara kerja Mobile Banking*

Untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan *password*. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada *SIM Card* atau aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui menu yang telah tersedia pada *SIM Card*, nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan kemudian nasabah akan diminta untuk menginputkan PIN *SMS Banking* saat menjalankan transaksi. Sedangkan apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan *password* untuk *login* kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.

B. Hasil Pembahasan

1. Peluang yang diperoleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pulau Punjung dari produk Internet banking dan Mobile Banking

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Nanda Saputra selaku *Branch Operasional Supervisor* di Bank BRIS/BSI KCP Pulau Punjung mengatakan bahwa, sebagai berikut:

“ Menurut saya pendorong utama dalam penggunaan produk Internet banking dan Mobile banking ini yaitu jaringan, dengan adanya jaringan yang bagus pasti penggunaan Internet dan Mobile banking ini tidak akan terganggu. Didukung juga dengan banyaknya instansi pemerintahan dan sekolah-sekolah disekitar Bank bahkan disini juga ada kampus yang pasti banyak yang ingin menggunakan produk ini, karena produk ini terdapat banyak keunggulan bahkan kemudahan yang didapat oleh penggunaannya. Selanjutnya banyak ketersediaan tempat jual beli HP untuk mendukung penggunaan produk Internet Banking and Mobile banking ini.” (Nanda Saputra, wawancara, 23 Juli 2021)

Dari wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya usaha yang dilakukan pihak Bank untuk mencapai kepuasan nasabah Bank BSI KCP Pulau Punjung, sebagai berikut:

a. Terdapat jaringan yang bagus

Pada produk ini jaringan adalah hal yang sangat penting untuk mendukung dalam penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking. Karena disekitar bank jaringannya sudah bagus, hal ini menjadi peluang bagi pihak bank untuk mempromosikan produk ini dengan menjelaskan kemudahan dan keuntungan yang didapat oleh pengguna produk ini.

b. Terdapat banyak instansi pemerintah disekitar Bank

Dalam penggunaan Internet banking dan Mobile Banking ini Karyawan instansi pemerintah menjadi salah satu target pasar bagi pihak bank BSI. Karena karyawan instansi pasti tidak mempunyai cukup waktu untuk pergi langsung ke bank hanya untuk mentransfer uang saja. Dengan adanya produk ini kita dapat mentransfer uang mencek saldo serta hanya untuk melihat mutasi rekening dapat kita lakukan dimana saja, kapan saja dan dapat mengurangi biaya operasional.

- c. Terdapat sekolah dan kampus disekitar Bank BSI
Sekolah-sekolah baik itu murid ataupun guru dan mahasiswa kampus disekitar BSI juga menjadi salah satu target pasar bagi pihak Bank. Dalam penggunaan Internet banking dan Mobile Banking ini tidak ada Batasan usia asalkan ada HP untuk menggunakan produk ini.
- d. Ketersediaan pihak yang menjual HP
Disekitar BSI Pulau Punjung ini juga terdapat banyak tempat jual beli Smartphone. Karena dalam menggunakan produk ini syarat utama harus ada smartphone,
- e. Masyarakat sekarang membutuhkan sesuatu yang simple, hemat waktu, dapat dijangkau dimana saja, mudah dan aman.
masyarakat sekarang tertarik akan suatu produk apabila itu tidak menghabiskan banyak waktu dan menguntungkan bagi mereka, maka dengan ini menjadi peluang besar bagi pihak bank untuk mempromosikan dan mengembangkan produk internet Banking dan Mobile Banking
- f. Tanpa Batasan waktu, nasabah dapat mengakses rekening 24 jam sehari untuk bertransaksi atau sekedar melakukan cek saldo dan melihat mutase rekening.
- g. Pendaftaran yang mudah karena masyarakat sekarang ingin yang mudah dan cepat. Masyarakat sekarang tidak ingin berlama-lama hanya untuk melakukan pendafran saja, dengan pendafran yang cepat dan mudah juga dapat menarik keinginan nasabah untuk mau menggunakan produk layanan Internet banking dan Mobile Banking.

2. Tantangan yang diperoleh pihak Bank BSI KCP Pulau Punjung untuk mengembangkan penggunaan produk Internet *Banking* dan *Mobile Banking*

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Kakak Indry selaku *Customer Service* di Bank BSI KCP Pulau Punjung mengatakan bahwa, sebagai berikut:

“Menurut saya, yang selaku CS harus menjelaskan apa itu Internet Banking dan Mobile Banking, apa kegunaannya, serta keuntungan apa yang didapat, dan juga harus lebih sabar dalam menjelaskan kepada nasabah yang berusia 45 tahun keatas yang kebanyakan kurang paham dalam menggunakan Smartphone, dan kesulitan lain bagi nasabah yang diatas 45 tahun yaitu susah untuk membuat dan mengingat Mtoken serta Password dikarenakan Mtoken dan passsword ini harus berupa huruf kecil, huruf besar serta angka agar lebih sulit dilacak oleh orang lain. Agar orang lain tidak dapat mengambil serta memindahkan isi tabungan dalam Internet banking dan Mobile banking nasabah. Namun bagi nasabah yang berusia dibawah 45 tahun sudah biasa menggunakan layanan smartphone jadi tidak ada kesulitan tersendiri bagi mereka. Di tambah lagi sebagian nasabah membuka rekening hanya berniat untuk menabung saja dan tidak ingin melakukan transaksi apapun kecuali memang benar-benar membutuhkan saja. Tak hanya itu kesulitan dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada nasabah bahwasannya layanan Internet banking dan Mobile banking ini memiliki keuntungan dan kemudahannya”. (Indry Puspita Sari, Wawancara, 30 Desember 2020)

Sama halnya dengan Ibu Indry Puspita Sari, Bapak Nanda Saputra selaku *Branch Operational Supervisor* di BSI KCP Pulau Punjung mengatakan:

“ Tantangan utama dari internet dan Mobile Banking ini adalah masih adanya beberapa daerah pulau punjung ini yang jaringannya kurang bagus, hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi kami, serta masih ada masyarakat yang belum terlalu memahami penggunaan dan belum mempunyai smartphone, sehingga nasabah hanya minat menabung dan menggunakan ATM saja.” (Nanda Saputra, Wawancara, 30 Desember 2020)

Dari petikan wawancara diatas peneliti menemukan tantangan untuk mengembangkan penggunaan Internet banking dan Mobile Banking, yaitu:

- a) Sulit memberikan pemahaman kepada masyarakat/nasabah yang berusia 45 tahun keatas.
- b) Kurangnya pemahaman nasabah terhadap produk BSI, karena masih adanya nasabah yang belum memahami produk pelayanan yang diberikan oleh pihak bank BSI KCP Pulau Punjung.
- c) Kebutuhan nasabah terhadap penggunaan smartphone rendah.

Rendahnya penggunaan smartphone ini dikarenakan masyarakat sekitar jarang menggunakannya untuk bertransaksi. Penggunaan smartphone dalam layanan Internet dan Mobile banking ini sangatlah penting. Oleh karena itu nasabah yang ingin menggunakan layanan ini

harus memiliki smartpone, dan dikarenakan tidak memiliki smartpone inilah nasabah kurang berminat dalam penggunaan Internet dan Mobile banking dan hanya tertarik untuk menabung dan menggunakan ATM saja. Terkadang nasabah juga tidak ingin menambah pengeluaran dengan membeli kuota internet. Karena layanan Internet dan Mobile Banking ini menggunakan jaringan internet nasabah itu sendiri.

- d) Masih adanya beberapa daerah nasabah yang memiliki jaringan yang kurang bagus.

Dalam menggunakan layanan Internet dan Mobile banking jaringan merupakan sebuah hal penting, dimana ketika ingin menggunakan Internet dan Mobile banking nasabah harus memastikan jaringan internetnya bagus/ tidak agar ketika ingin login ke akun Internet dan Mobile banking dengan menggunakan Handphone tidak ada kendala sama sekali. Begitu juga dengan pihak bank yang harus memperhatikan jaringan server Internet dan Mobile Banking apabila terjadi error tiba-tiba.

Berdasarkan paparan diatas penulis kemukakan bahwasannya tantangan yang dihadapi pihak bank untuk mencapai kepuasan nasabah, yaitu:

Pertama, Sulitnya memberikan pemahaman kepada masyarakat yang berusia 45 tahun keatas. *Kedua* Kurangnya pemahaman nasabah terhadap produk BSI, *ketiga* Kebutuhan nasabah terhadap penggunaan smartpone rendah dan yang terakhir Masih adanya beberapa daerah nasabah yang memiliki jaringan yang kurang bagus

3. Usaha yang dilakukan Bank BSI KCP Pulau Punjung dalam menangkap peluang dan mengatasi tantangan dari produk Internet Banking dan Mobile Banking

Dengan adanya Internet *Banking* dan *Mobile Banking* dapat meningkatkan nasabah sehingga Bank BSI KCP Pulau Punjung memiliki kesempatan untuk mengembangkan Internet *Banking* dan *Mobile Banking*

dikalangan masyarakat. Serta dengan lokasi yang strategis akan memudahkan nasabah untuk mengunjungi kantor BSI untuk melakukan aktivasi aplikasi BSI Mobile. Setelah melakukan aktivasi maka mereka akan mendapatkan akses lebih mudah dan cepat untuk memenuhi kebutuhan transaksi karena dapat digunakan dimanapun dan kapanpun, tidak terikat dengan operasional kantor, menghemat waktu dan menghemat biaya.

Dengan demikian pihak bank akan menawarkan aplikasi ini dengan menjelaskan kepada nasabah mengenai kemudahan dalam menggunakan aplikasi ini tanpa harus memikirkan tempat dan waktu untuk melakukan transaksi. Pihak bank akan menjelaskan bahwa aplikasi ini bisa digunakan dimana saja baik dirumah, maupun kantor tempat bekerja tanpa harus mendatangi kantor BSI. Dengan diperolehnya beberapa peluang tersebut maka pihak bank dapat menangkap peluang untuk meningkatkan nasabah pengguna layanan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* di Bank BSI, dan bank juga sudah melakukan promosi dengan berbagai cara, yaitu:

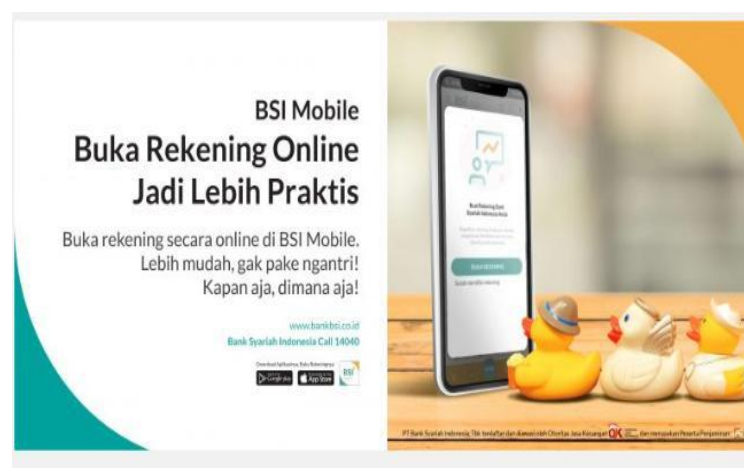
- 1) Pemilihan pasar. Maksud pemilihan pasar disini yaitu pihak bank memilih orang-orang yang layak untuk menjadi pangsa pasar dari layanan internet banking dan mobile banking ini. Seperti pengusaha yang tidak memiliki waktu untuk pergi langsung ke bank, pegawai pemerintahan, kampus dan sekolah menengah atas.

Gambar 4.3
Foto karyawan BSI dalam mempromosikan Layanan yang ada
Pada BSI



- 2) Bagian marketing Bank BSI KCP Pulau Punjung yang langsung turun kelapangan seperti pasar dan sekolah-sekolah untuk menjelaskan tentang produk-produk apa saja yang ada di Bank BSI KCP Pulau Punjung kepada masyarakat.
- 3) Brosur. Melalui brosur ini masyarakat dapat membaca apa saja layanan yang ada pada Bank BSI KCP Pulau Punjung.

Gambar 4.4
Bentuk Brosur Internet banking dan Mobile banking BRIS



- 4) Customer Service secara langsung mempromosikan kepada nasabah baik yang datang ke bank untuk pembukaan rekening maupun masyarakat luar Bank BSI dengan menjelaskan secara rinci apa saja kegunaan dan keunggulan dari produk *Internet Banking* dan *Mobile Banking* ini.

Dalam menangkap peluang pihak bank juga menghadapi beberapa tantangan yang sudah peneliti jelaskan sebelumnya, karena adanya tantangan tersebut maka pihak bank melakukan beberapa usaha untuk mengatasi tantangan tersebut, yaitu:

- 1) Memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai produk *Internet Banking* dan *Mobile Banking* dan mendampingi nasabah untuk mengunduh dan menginstal aplikasi *Mobile banking* dan menjelaskan bagaimana tata cara menggunakan *Internet Banking* kepada nasabah yang baru ingin menggunakan layanan *Internet Banking* dan *Mobile Banking*.
- 2) Menjelaskan kepada nasabah keuntungan dan kemudahan dari penggunaan *Internet banking* dan *Mobile Banking*, agar minat nasabah terhadap penggunaan *Internet Baking* dan *Mobile banking* meningkat, bahkan nasabah yang belum menggunakan *smartphone* karena mengetahui kemudahan dan keunggulan tersebut mereka berminat untuk memiliki *smartphone* untuk menggunakan produk *Internet Banking* dan *Mobile banking*.
- 3) Memberikan solusi jaringan provider yang harus digunakan nasabah. Pihak bank harus memastikan jaringan provider yang bagus yang harus digunakan nasabah sehingga nasabah ketika login tidak mengalami gangguan apapun.
- 4) Menyediakan tim IT untuk mengatasi berbagai permasalahan jaringan yang terjadi. Kami selaku pihak bank juga menyediakan tim IT guna menstabilkan jaringan dan mengatasi jika jaringan mengalami error.

Usaha yang telah dilakukan pihak bank mendapatkan respon yang positif dari nasabah, sebagaimana wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan nasabah Bank BSI KCP Pulau Punjung, sebagai berikut:

“Menggunakan Internet Banking dan Mobile banking Di BSI ini saya mendapatkan banyak kemudahan seperti memudahkan saya mentransfer uang kepada orang tua saya, dan pelayanan yang diberikan juga sudah bagus jadi saya merasa puas . saya berharap bank dapat mempertahankan pelayanan yang telah diberikannya ini. Apabila bank lengah akan pelayanan yang telah diberikan pasti saya akan kecewa.” (Nesa , Wawancara, 30 Desember 2020)

Sama halnya dengan Kakak Nesa, Ibu Ernianti juga mengatakan :

“Ibu merasa puas. Karena pelayanan yang diberikan sudah bagus. akan tetapi harus lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat yang belum ada niat untuk bertransaksi di BSI dapat bertransaksi juga. Internet banking dan Mobile Banking yang ada pada BSI juga banyak keuntungan yang didapatkan serta banyak kemudahan apalagi ibu kesulitan pergi ke Bank untuk mengirmkankan uang kepada anak ibu, semenjak ibu menggunakan layanan ini ibu mudah untuk mengirim uang kepada anak ibu.” (Ernianti, Wawancara, 31 Desember 2020)

sama halnya dengan Kakak Nesa Dan Ibu Ernianti, Ibu Endang mengatakan:

“Pelayanan yang saya dapatkan sudah baik karena pihak bank juga mau menerima keluhan-keluhan dari nasabahnya. Serta banyaknya keuntungan dan kemudahan bagi saya . Saya berharap pihak bank tetap memberikan pelayanan yang ramah agar nasabah betah bertransaksi di BRIS.” (Endang, Wawancara, 31 Desember 2020)

Sama halnya dengan ibuk Endang, Ibuk Kartini mengatakan bahwa:

“ Menurut ibu pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank BSI KCP Pulau Punjung sudah sangat baik, dalam menyampaikan informasi sangat baik pula, dan ibu merasa puas dalam layanan Internet Banking dan Mobile Bankingnya memiliki banyak keunggulan dan kemudahan. Ibu berharap bank selalu memberikan pelayanan yang terbaik.”. (Kartini, wawancaea, 31 Desember 2020)

Sama halnya dengan Ibu kartini, Ibu Putri juga mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan pihak bank sudah baik, penyampaiannya mudah dipahami, akan tetapi bank harus mempertahankan pelayanan tersebut agar nasabah tidak kecewa. Karena banyaknya keuntungan maka ibu menggunakannya. Dan ibu merasa pua akan pelayanan yang ibu terima di BSI”(Putri, wawancara, 31 Desember 2020)

Dari petikan wawancara dengan beberapa nasabah peneliti menyimpulkan bahwa usaha yang dilakukan pihak Bank untuk mencapai kepuasan nasabah sudah bagus, karena pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah membuat nasabah yang bertransaksi di BRIS Syariah KCP Pulau Punjung merasa nyaman sehingga nasabah merasa puas akan pelayanan yang diterima. Ditambah layanan Internet banking dan Mobile banking yang ada mempunyai banyak keuntungan serta kemudahan bagi penggunaannya. Seperti kemudahan menransfer uang melalui Hp saja, dapat dengan mudah mencek saldo menggunakan Hp tanpa harus jauh-jauh pergi ke bank atau cabang bank untuk mengantri apabila ingin mengetahui informasinya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang saya dapat, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peluang yang diperoleh oleh pihak bank BSI yaitu: Terdapat jaringan yang bagus, terdapat banyak instansi pemerintahan disekitar Bank BSI, terdapat sekolah dan kampus di Pulau Punjung, ketersediaan pihak yang menjual HP, masyarakat sekarang membutuhkan sesuatu yang simple dan hemat waktu, tanpa Batasan waktu, pendaftaran yang mudah dan cepat.
2. Tantangan yang dihadapi oleh pihak bank BSI dalam mengembangkan produk internet Banking dan Mobile Banking terdiri dari dua aspek, yaitu kelemahan nasabah dalam penggunaan teknologi dan ketersediaan sarana jaringan dari provider smartphone.
3. Berdasarkan usaha yang dilakukan Bank BSI KCP Pulau Punjung menangkap peluang dan mengatasi tantangan dari produk *Internet Banking* dan *Mobile Banking*

Dalam Menangkap Peluang yaitu: Pemilihan pasar, marketing turun langsung untuk mempromosikan kepada masyarakat sekitar , Brosur dan Customer Service secara langsung mempromosikan kepada nasabah. Sedangkan dalam mengatasi tantangan yaitu : Memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai Produk Internet banking dan Mobile banking, menjelaskan kepada nasabah keuntungan dan kemudahan dari produk Internet banking dan Mobile Banking, memberikan solusi jaringan provider yang harus digunakan nasabah, menyediakan tim IT untuk mengatasi berbagai permasalahan jaringan.

B. Implikasi

1. Implikasi teoristik

Secara teoristik penelitian ini sejalan dengan skripsi Vindi Hardianti, mahasiswa IAIN Palopo dengan jurusan Perbankan Syariah dengan judul Peluang dan Tantangan Perbankan Syariah dalam menghadapi era digital. Namun yang membedakan implikasinya adalah tantangan yang dihadapi berupa kualitas layanan belum merata, sistem pembayaran kurang baik akibat website sering down, sedangkan skripsi peneliti saat ini adalah kelemahan nasabah dalam penggunaan teknologi dan ketersediaan sarana jaringan dari provider smartphone.

2. Implikasi Manajemen

Secara manajerial, Bank BSI KCP Pulau Punjung sudah tepat dalam melaksanakan usaha yang ada namun masih lemah dalam meningkatkan jumlah pengguna Internet banking dan Mobile Banking.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Oleh karena itu pihak bank harus meningkatkan promosi yang dilakukan untuk meningkatkan pengguna Internet banking dan Mobile Banking.
2. Oleh karena itu pihak bank harus berkenan membantu nasabah yang belum paham akan penggunaan internet Banking dan Mobile Banking.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Antasari, A. S. (2013). Pengaruh penggunaan internet Banking terhadap kepuasan nasabah. *Administrasi bisnis* , 4.
- Bulkia, S., Herawati, A. S., & Hasanah, N. (2019). Pengaruh pengetahuan nasabah dan kualitas layanan terhadap minat individu pengguna internet banking Banjarmasin. *At Tadbir: Journal ilmiah manajemen vol.3 No.2*, 93.
- Endang, Wawancara, 31 Desember 2020
- Ernianti, Wawancara, 31 Desember 2020
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harish, I. N. (2017). *pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah*. jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Press.
- Ibrahim. (2018). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Indah, D. R. (2016). Pengaruh E banking dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI 46 cabang Langsa. *Jurnal manajemen dn keuangan, vol.5, No.2*, 548.
- Indry Puspita Sari, Wawancara, 30 Desember 2020
- Iriani, A. F. (2018). Minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah bank syariah mandiri kota palopo. *Dinamis-Journal of Islamic Management Bussines vol.2,No.2*, 100.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Kartini, wawancara, 31 Desember 2020
- Kasmir. (2005). *Etika customer service*. Jakarta: PT. Raja Grapindo Persada.

- Kiling, I. S., Saerang, D. P., & Maramis, J. (2016). Analisis Faktor faktor kunci penggunaan Internet banking . *Jurnal EMBA Vol.4, No. 5* , 524.
- Kurniawati, H. A., Winarno, W. A., & Arif, A. (2017). Analisis minat penggunaan Mobile Banking dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang telah dimodifikasi. *Ejournal Ekonomi bisnis dan Akuntans Volume VI* (1), 24.
- Kusumaningtyas, R. H. (2017). Persepsi nasabah akan layanan ATM dan E-banking dengan metode TAM. *Sistem informasi* , 91.
- Lubis, A. S. (2017). pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan. *Journal of business administrasi*, 234.
- Mawaddah. (2019). *Peluang dan tantangan akad Rahn pada Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.
- Mustaqim. (2016). *Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank muamalat cabang Palangkaraya*. Palangkaraya: Iain palangkaraya Press.
- Nanda Saputra, Wawancara, 30 Desember 2020
- Nesa , Wawancara, 30 Desember 2020
- Pratama, K. A. (2018). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI cabang Ponorogo*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Press.
- Prayoga, A. (2015). *Tantangan dan Strategi bank dalam mencari nasabah*. Metro: Stain Jurai Siwo Metro.
- Putri, wawancara, 31 Desember 2020
- Sudaryanti, D. S. (2018). Analisa pengaruh Mobile banking terhadap kinerja perusahaan sektor perbankan yang tercatat di bursa efek Indonesia. *Ekonomi manajemen* , 97-98.
- Sugiyono. (2011). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Cv Alfabeta Bandung.

Usanti, Trisadini P dan Shomad, Abd. (2016). *Hukum Perbankan*. Jakarta: Kencana.

Wasilah, H. (2016). *pengaruh layana mobile banking terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah Cabang Mataram*. Mataram: IAIN Mataram Press.

Widoyoko, E. P. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Yuliadi, I. (2001). *Eksonomi Islam Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: IPPI.

Yusmad, M. A. (2018). *aspek hukum perbankan syariah dari teori ke praktik*. Yogyakarta: Deepublish.

Z, A. Wangsawidjaja. (2012). *Pembiayaan bank syariah*. Jakarta: PT gramedia pustaka utama.

ww.brisyariah.co.id

www.bsi.co.id