

**PELAYANAN *MOBILE BANKING* BSI BERDASARKAN
PRINSIP PELAYANAN PRIMA**

SKRIPSI



Oleh:

Tara Febriana

NIM 402190277

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2023

ABSTRAK

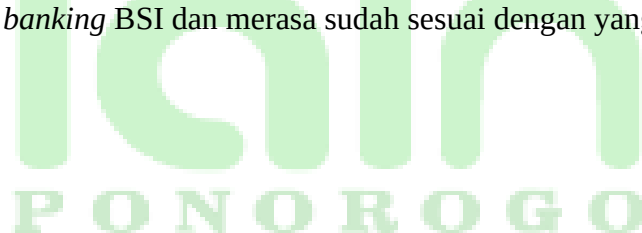
Febriana, Tara, 2023. Pelayanan *mobile banking* BSI berdasarkan prinsip pelayanan prima. 1. *Skripsi*. 2023 Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Muhtadin Amri, M.S.Ak.

Kata Kunci: Pelayanan, *Mobile Banking*, Pelayanan Prima

Aplikasi *mobile banking* merupakan bentuk kepedulian layanan BSI KC Madiun terhadap nasabah untuk mempermudah kebutuhan nasabah tanpa harus mendatangi kantor bank. Meskipun di dalam *mobile banking* BSI sudah diberikan layanan yang lengkap, namun ternyata masih banyak nasabah yang belum merasakan sepenuhnya layanan yang disediakan. Masalah antara pihak BSI KC Madiun dengan nasabah ini dapat mempengaruhi pelayanan prima yang telah diberikan oleh BSI KC Madiun. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengkaji tentang pelayanan *mobile banking* BSI berdasarkan prinsip pelayanan prima.

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis prinsip apa saja yang telah diterapkan dalam pelayanan *mobile banking* BSI, menganalisis kualitas pelayanan *mobile banking* BSI, dan menganalisis dampak pelayanan *mobile banking* BSI berdasarkan prinsip pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan narasumber yaitu nasabah BSI KC Madiun. Data yang diperoleh lalu dilakukan pengecekan keabsahan dengan triangulasi sumber, pengolahan data dan di analisis. Teknik analisis yang digunakan adalah penalaran deduktif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan empat nasabah yang menjadi narasumber belum merasakan layanan yang telah disediakan oleh BSI KC Madiun dalam aplikasi *mobile banking* BSI hal ini dikarenakan faktor ketidaktahuan nasabah dan perbedaan kebutuhan nasabah. Dari segi kualitas pelayanan *mobile banking* BSI sudah baik di segi kehandalan, empati, dan jaminan/kepastian. Namun dampak dari pelayanan *mobile banking* BSI kepada kepuasan nasabah sudah baik dilihat dari kemauan nasabah untuk menggunakan ulang, merekomendasikan aplikasi *mobile banking* BSI dan merasa sudah sesuai dengan yang diharapkan.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama :

No	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Tara Febriana	402190277	Perbankan Syariah	Pelayanan <i>Mobile Banking</i> BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan
pada ujian skripsi.

Ponorogo, 17 April 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhtadin Amri, M.S.Ak.

NIP 198907102018011001

Mengetahui,

Muhtadin Amri, M.S.Ak.

NIP 198907102018011001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : Pelayanan *Mobile Banking* BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima
Nama : Tara Febriana
NIM : 402190277
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang Ujian Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

DEWAN PENGUJI :

Ketua Sidang	:	
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.	:	(.....)
NIP 197207142000031005	:	
Penguji I	:	
Moh. Faizin, M.SE.	:	(.....)
NIP 198406292018011001	:	
Penguji 2	:	
Muhtadin Amri, M.S.Ak.	:	(.....)
NIP 198907102018011001	:	

Ponorogo, 15 Mei 2023

Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo


Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tara Febriana
NIM : 402190277
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi/Tesis : Pelayanan *Mobile Banking* BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 19 Mei 2023



Tara Febriana

PONOROGO



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Tara Febriana
NIM : 402190277
Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

Pelayanan Mobile Banking BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Madiun, 17 April 2023

Pembuat Pernyataan,



Tara Febriana

NIM 402190277

PONOROGO

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Studi Penelitian Terdahulu	8
F. Metode Penelitian	20
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	20
2. Kehadiran Peneliti	21
3. Lokasi Penelitian	21
4. Data dan Sumber Data	22
5. Teknik Pengumpulan Data	23
6. Teknik Pengolahan Data	27
7. Analisis Data	29
8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	29
G. Sistematika Pembahasan	30
BAB II. KAJIAN TEORI PELAYANAN, PELAYANAN PRIMA, MOBILE BANKING DAN KEPUASAN	33
A. Bank	33
B. Pelayanan	33
C. Pelayanan Prima	39
D. Mobile Banking	44
E. Kepuasan Nasabah	46
BAB III. PAPARAN DATA PELAYANAN MOBILE BANKING BSI BERDASARKAN PRINSIP PELAYANAN PRIMA.....	52
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun	

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun.....	52
2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun	55
3. Susunan Personalia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun.....	56
4. <i>Job Description</i> Jabatan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun.....	58
B. Gambaran Umum Tentang Pelayanan <i>Mobile Banking</i> BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima Pada Nasabah BSI KC Madiun	
1. Prinsip-Prinsip Yang Telah Diterapkan Dalam Pelayanan <i>Mobile Banking</i> BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima	64
2. Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> BSI Ditinjau Dari Prinsip Pelayanan Prima	74
3. Dampak Pelayanan <i>Mobile Banking</i> BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah	85
BAB IV. ANALISIS PELAYANAN <i>MOBILE BANKING</i> BSI BERDASARKAN PRINSIP PELAYANAN PRIMA	92
A. Analisis Prinsip – Prinsip Yang Telah Diterapkan Dalam Pelayanan <i>Mobile Banking</i> BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima	92
B. Analisis Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> BSI Ditinjau Dari Prinsip Pelayanan Prima	96
C. Analisis Dampak Pelayanan <i>Mobile Banking</i> BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah	100
BAB V. PENUTUP	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran/Rekomendasi	106
DAFTAR PUSTAKA	107



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberika jasa lainnya.¹ Di era globalisasi sekarang ini membuat bank harus meningkatkan pelayanannya secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi saat ini yang semakin cepat mendorong perusahaan termasuk perbankan untuk menghasilkan sebuah produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya, sehingga nasabah tersebut merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan tersebut. Hal ini menyebabkan dunia perbankan mulai memutar otak untuk lebih berkembang dan membuka jaringan untuk pelayanan kepada nasabah, salah satu hasil dari pengembangan teknologi tersebut adalah dengan dibuatnya layanan *mobile banking*. Dengan adanya layanan *mobile banking* ini telah membuat bank memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankan. Layanan *mobile banking* ini telah membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *handphone*.²

¹ Vivi Luthfiatin dan Luthfi Hadi Aminuddin, “Strategi *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah”, *Jurnal Asy-Syarikah*, Ponorogo: IAIN Ponorogo, 132.

² Nurin, Indah Musyawarah, dkk. “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu),” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Palu: Institut Agama Islam Negeri Palu, 2020, 88.

Mobile banking dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya untuk mempermudah para nasabah yang akan melakukan transaksi dengan tidak perlu datang ke bank karena kesibukannya, sehingga *Mobile banking* saat ini banyak di minati oleh nasabah yang memiliki aktivitas padat, sehingga dimanapun mereka berada tetap dapat melakukan transaksi sehingga tidak perlu mengganggu aktivitasnya sedikitpun.³ Sehingga dengan adanya *mobile banking* ini dapat membuat nasabah dapat menilai apakah pelayanan yang telah diberikan perbankan kepada nasabah sudah sesuai dengan keinginan nasabah dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Pelayanan prima sendiri adalah sebuah bentuk pelayanan yang diberikan sebaik mungkin kepada nasabah sehingga nantinya nasabah menjadi merasa puas. Tujuan dari diberinya pelayanan prima yaitu untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para nasabah sehingga nanti perbankan dapat mendapatkan keuntungan yang maksimal. Manfaat dari diberikannya pelayanan prima salah satunya sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan (perbankan) kepada nasabah, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.⁴ Dengan diberikannya pelayanan prima kepada nasabah tersebut harapannya kedepannya nasabah akan merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan terutama layanan *mobile banking*. Salah satu

³ Isroul Khusna, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC. Manado-Tendean)," *Skripsi*, Manado: Institut Agama Islam Negeri Manado, 2020, 3.

⁴ Siti Patimah, "Pengertian Pelayanan Prima," *Skripsi*, Bogor: Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Muhammadiyah Bogor, 2019, 8.

tujuan yang utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dapat dikatakan penilaian seseorang tentang kinerja maupun jasa, atau hasil dalam kaitannya dengan ekspektasi. Kepuasan konsumen maupun nasabah akan tercapai jika persepsi *fundamental* konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk maupun jasa sama dengan kinerja produk yang diharapkan.⁵

Sesuai dengan penjelasan di atas maka seharusnya perbankan khususnya Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang terbaik melalui aplikasi *mobile banking* sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi tersebut yaitu mempermudah kebutuhan nasabah tanpa harus datang langsung ke bank, dengan begitu nasabah akan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan. Namun ternyata kondisi nyatanya dilapangan masih banyak kekuarangan yang dirasakan oleh nasabah dalam menjalankan aplikasi *mobile banking* yang telah diberikan oleh Bank Syariah Indonesia. Tidak sedikit nasabah yang merasa kesulitan baik dalam mengunduh aplikasi, melakukan pendaftaran akun, dan masih banyak lagi. Padahal pelayanan adalah kunci dari meningkatkan kepuasan nasabah⁶, apabila nasabah puas maka tanpa kita meminta mereka akan dengan sendirinya terus menggunakan aplikasi *mobile banking* dengan begitu tujuan dari dibuatnya *mobile banking*.

⁵ Melfi Adela, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)," *Skripsi*, Lampung: Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020, 8.

⁶ Ibid.,

Saperti penjelasan dari nasabah pertama, beliau dapat dikatakan nasabah baru di Bank Syariah Indonesia. Alasan nasabah pertama ini membuka tabungan dan mengaktifkan *mobile banking* dikarenakan beliau mengikuti program KUR yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia. Namun nasabah ini merasa sangat dipersulit dan pencairannya lama karena salah satu syarat dapat dicairkannya dana harus menyertakan bukti bahwa akun *mobile banking* nasabah sudah aktif. Namun pada saat nasabah ini ingin melakukan pembukaan akun dibagian verifikasi wajah ini selalu gagal hingga akhirnya waktu habis, padahal menurut penuturan beliau pada saat proses tersebut beliau melakukannya dikantor dan dibantu langsung dengan pihak *Customer Servicenya*. Dan apabila sudah terjadi hal seperti itu nasabah harus mencobanya kembali besok, padahal harapannya dengan beliau datang langsung ke bank selain agar dibantu pihak bank juga agar lebih cepat proses pencairannya. Jika begini nasabah merasa kerja dua kali dan hanya membuang waktu. Harapan dari nasabah agar sistem dari *mobile banking* diperbaiki lagi agar tidak terjadi hal yang serupa di nasabah lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan dari nasabah.⁷

Untuk kasus nasabah yang kedua, beliau ini dulunya adalah nasabah dari BNI Syariah. Karena di merger akhirnya mau tidak mau beliau harus mengaktifkan ulang akun *mobile banking* miliknya. Seharusnya saat nasabah ini sudah berhasil mengisi seluruh persyaratan di awal nantinya nasabah akan mengirimkan pesan otomatis dan akan muncul token yang nantinya harus

⁷ Anang, Wawancara, 27 November 2022.

ditunjukkan kepada petugas agar diaktifkan oleh customer service. Namun pada kasus nasabah yang kedua ini setelah mengirimkan pesan otomatis beliau tidak kunjung mendapatkan nomor token. Sesuai penuturan beliau sudah menghabiskan banyak pulsa karena ia mengirimkan pesan otomatis tersebut terus menerus dengan harapan segera mendapatkan nomor token. Harapan nasabah untuk kedepannya supaya proses pembukaan akun mobile banking BSI lebih dipermudah, jika memang ada kendala atau kurang persiapan jangan diluncurkan dulu aplikasinya karena sangat merugikan nasabah dan mempengaruhi kepuasan nasabah.⁸

Dilihat dari penilaian aplikasi *mobile banking* BSI di *appstore* sebenarnya aplikasi ini sudah banyak sekali diunduh oleh nasabah dan penilaiannya pun sudah 4.0. Namun setelah melihat ulasan dari nasabah yang mengunduh aplikasi ini tidak sedikit yang mengeluhkan bahwa *mobile banking* BSI masih banyak kekurangan, mulai dari penanganan yang lama, aplikasi error, aplikasi tidak mau terbuka di iOS, transaksi banyak yang gagal, dan masih banyak lagi. Padahal harapan nasabah dengan mengunduh aplikasi mobile banking ini dapat mempermudah segala transaksi tanpa harus datang dikantor dan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.⁹

Hal ini juga didukung dari penelitian terdahulu milik Khusnul Wulandari dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan BSI *Mobile Banking* (Studi Kasus Di BSI KCP Ajibarang)” yang menyatakan bahwa kualitas

⁸ Sania. *Wawancara*, 27 November 2022.

⁹ Penilaian dan Ulasan BSI Mobile di Apps Store, (diakses pada 27 November 2022, pukul 19.55).

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pada layanan *mobile banking* sudah bagus, serta fitur-fitur dan tampilan yang menarik mampu mempermudah nasabah.¹⁰ Begitu juga dengan penelitian Putu Mas Martiniasih dan Christimulla Purnama Trimurti yang berjudul “Pelayanan Prima di Dunia Perbankan” yang memperlihatkan bahwa semua perbankan memiliki pelayanan prima dan diterapkan dalam *operational office* dengan memberikan penampilan, senyuman, kesopanan, dan keramahan, *empathy*, *quick service*, pengetahuan dan keahlian, tepat waktu dan janji, kejujuran, efisien, keterbukaan, kepastian hukum, biaya yang rendah.¹¹ Kedua penelitian tersebut memiliki persamaan meneliti bagaimana pengaruh pelayanan dalam *mobile banking* terhadap sebuah kepuasan nasabah di Bank Syariah serta pelayanan prima yang diterapkan, sedangkan perbedaannya pada penelitian milik peneliti dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan *mobile banking* berdasarkan prinsip pelayanan prima sehingga ada acuan yang jelas bahwa pelayanan dalam *mobile banking* tersebut sudah berjalan sesuai dengan pelayanan yang prima.

Berdasarkan fakta di lapangan yang ternyata manfaat dari adanya aplikasi *mobile banking* ini belum sepenuhnya dirasakan nasabah, maka perlu adanya penelitian lebih lanjut apakah sebenarnya aplikasi *mobile banking* ini sudah benar-benar layak untuk diluncurkan di masyarakat. Oleh dari itu disini peneliti berkeinginan untuk menilai apakah aplikasi *mobile banking* ini sudah

¹⁰ Khusnul Wulandari, “Analisis Kualitas Pelayanan BSI Mobile Banking (Studi Kasus Di BSI KCP Ajibarang),” *Skripsi*. Purwokerto: UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri, 2022, 30.

¹¹ Putu Mas Martiasih dan Christimulla Purnama Trimurti, “Pelayanan Prima di Dunia Perbankan,” *Jurnal Prosiding Sintesa*, Bali: Universitas Dhyana Pura, 2022, 54.

sesuai dengan prosedur pelayanan prima karena hal tersebut mempengaruhi kepuasan dari seorang nasabah. Akhirnya peneliti menuangkannya dalam judul **“PELAYANAN *MOBILE BANKING* BSI BERDASARKAN PRINSIP PELAYANAN PRIMA ”**.

B. Rumusan Masalah

Sejalan dengan latar belakang yang telah ditemukan, maka adapun permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Prinsip-Prinsip Apa Saja Yang Telah Diterapkan Dalam Pelayanan *Mobile Banking* BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* BSI Ditinjau Dari Prinsip Pelayanan Prima?
3. Bagaimana Dampak Pelayanan *Mobile Banking* BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis prinsip apa saja yang telah diterapkan dalam pelayanan *Mobile Banking* BSI berdasarkan prinsip pelayanan prima.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan *Mobile Banking* BSI ditinjau dari prinsip pelayanan prima.
3. Untuk menganalisis dampak pelayanan *Mobile Banking* BSI berdasarkan prinsip pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini, diharapkan untuk nantinya dapat memberikan manfaat sebagaimana berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat menjadi pemecah masalah bagi nasabah agar nantinya mengetahui pengaruh tingkat kepuasan nasabah dalam mendapatkan pelayanan saat menggunakan layanan *mobile banking* BSI berdasarkan prinsip pelayanan prima, selain itu untuk menambah teori mengenai pelayanan *mobile banking* dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk nantinya lebih meningkatkan mutu layanan yang dikeluarkan oleh bank.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat bermanfaat untuk sektor perbankan khususnya BSI, serta dapat menjadi pertimbangan bagi mereka untuk semakin meningkatkan pelayanan *mobile banking* agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakannya.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berisi tentang uraian sistematis mengenai hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti terdahulu dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang.

Penelitian ini berjudul “Pelayanan *Mobile Banking* BSI Berdasarkan Prinsip

Pelayanan Prima”. Adapun penelitian terdahulu yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Kesatu, penelitian yang dilakukan oleh Khusnul Wulandari dari UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan BSI *Mobile Banking* (Studi Kasus Di BSI KCP Ajibarang)”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pada layanan *mobile banking* sudah bagus. *Mobile banking* yang memiliki beberapa fitur-fitur dan tampilan yang menarik mampu memberikan kemudahan bagi pengguna layanan *mobile banking*. Untuk fitur-fitur dan dari bank pun sudah maksimal seperti bentuk kualitas layanan berupa fasilitas fisik sudah terpenuhi. Dari penelitian di atas dapat diketahui persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan yang nantinya dapat yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu persamaan lainnya adalah dalam penelitian ini sama-sama menganalisis bagaimana kualitas pelayanan BSI *Mobile* yang diberikan pada nasabah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah pada penelitian ini menggunakan analisis SWOT dalam teknik analisis datanya.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ayu Rosefiani Syara dan Jati Handayani dari Politeknik Negeri Semarang dengan judul “Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRI Kantor Cabang Kendal”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable

tindakan merupakan variable yang mempunyai pengaruh signifikan terbesar dalam membentuk kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kendal, dilanjutkan dengan variable tanggung jawab, kemampuan, perhatian, sikap, serta variable penampilan merupakan variable yang mempunyai pengaruh signifikan urutan terkecil dalam membentuk kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kendal. Dari hasil penelitian di atas dapat diketahui persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama menganalisis pengaruh dari pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah dalam penulisannya menggunakan metode kuantitatif, kemudian bank yang diteliti yaitu Bank Rakyat Indonesia sedangkan bank yang saya teliti adalah Bank Syariah Indonesia.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni dari Universitas Islam Negeri Walisongo dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis menunjukkan setiap variable independen yang terdiri dari kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* dan dinyatakan hipotesis yang diajukan diterima. Dari hasil penelitian di atas dapat diketahui persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang saya

lakukan adalah menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah dalam penulisannya menggunakan metode kuantitatif, dan *mobile banking* yang dianalisis masih milik Bank Syariah Mandiri yang berarti pada saat belum merger menjadi Bank Syariah Indonesia.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Putu Mas Martiniasih dan Christimulla Purnama Trimurti dari Universitas Dhyana Pura dengan judul “Pelayanan Prima di Dunia Perbankan”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua perbankan memiliki pelayanan prima dan menerapkannya dalam *operational office* dengan memberikan penampilan, senyuman, kesopanan, dan keramahmatan, *empathy*, *quick service*, pengetahuan dan keahlian, tepat waktu dan janji, kejujuran, efisien, keterbukaan, kepastian hukum, biaya yang rendah. Dari penelitian di atas dapat diketahui persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama menganalisis bagaimana pelayanan prima yang diberikan dalam perbankan, selain itu dalam penulisannya penelitian ini sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah dalam penelitian ini adalah bank yang diteleti berada di Provinsi Bali, selain itu penelitian ini menganalisis seluruh bank baik itu bank umum maupun BPR sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan hanya pada Bank Syariah Indonesia saja.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Iwan Saputra dari Institut Agama Islam Negeri Bengkulu dengan judul “Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah pada layanan *mobile banking* yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi, layanan transaksi *mobile bankng* seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu, nasabah pengguna tidak perlu bersusah payah dalam bertransaksi, dengan adanya kemudahan bertransaksi, biaya transfer, gratis administrasi dan lain-lain. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan aplikasi pada *mobile banking*. Dari hasil penelitian di atas dapat diketahui persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dari sumber data primer dan sekunder berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, selain itu sama-sama menganalisis layanan *mobile banking* BSI. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Bengkulu, sedangkan penelitian yang saya lakukan di Kota Madiun.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Elsandro Yoga Pranantha dari Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile

secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara dari hasil nilai R yang sebesar 0,668 menandakan bahwa hubungan antara variable kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile dengan kepuasan nasabah tergolong kuat. Dari penelitian di atas dapat diketahui persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah menganalisis bagaimana pengaruh kualitas layanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Sedangkan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah dalam penulisan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan metode kualitatif. Selain itu lokasi pada penelitian ini terletak di Kabupaten Slema, sedangkan penelitian yang saya lakukan pada Kota Madiun.

Ketujuh, penelitian yang dilakukan oleh Fazri Samia Raziawati dan Lutfi Esa Herliyani Ma'ruf dari Politeknik Piksi Ganesha dengan judul "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT BPR Kerta Raharja Bandung". Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima mempunyai hubungan yang sedang pada kepuasan nasabah, diketahui dari nilai koefisien korelasi pelayanan prima pada kepuasan nasabah sebesar 0,574 berada pada interval tingkat hubungan yang sedang. Hasil uji t menyatakan yakni ditemukan pengaruh antara pelayanan prima dengan kepuasan nasabah telah diterima dikarenakan perolehan t hitung melebihi t tabel ($4,439 > 1,683$). Dari hasil di atas dapat diketahui persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama

menganalisis apakah pelayanan prima berdampak terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah Bank yang diuji dalam penelitian ini adalah BPR Kerta Raharja Bandung, sedangkan penelitian saya menguji Bank Syariah Indonesia Kota Madiun. Selain itu dalam penulisannya metode yang digunakan adalah kuantitatif, sedangkan metode yang saya gunakan adalah kualitatif.

Kedelapan, penelitian yang dilakukan oleh Deddy Junaedi dari Universitas Nurul Jadid dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo)”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara serempak (simultan) variable sikap mempunyai pengaruh yang signifikan dan negative dengan kepuasan nasabah, variable perhatian mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah, dan variable tindakan adalah variable yang paling dominan. Dari hasil penelitian di atas dapat diketahui persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu metode yang digunakan kuantitatif, dan bank yang diteliti adalah Bank Jatim Capem Maron, sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan bank yang saya teliti BSI Cabang Kota Madiun.

Kesembilan, penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hidayah, Susila Andriyati, dkk, dari Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk

Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI *Mobile Banking*". Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kemudahan transaksi dan fitur produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile Banking*. Dari penelitian di atas dapat diketahui persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama menganalisis apakah kualitas pelayanan yang diberikan dalam BSI *Mobile Banking* ini berdampak pada kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya gunakan adalah dalam penulisan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan metode kualitatif dimana nantinya dalam memperoleh data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Kesepuluh, penelitian yang dilakukan oleh Abdillah Mundir dan Lilik Nur Hayati dari Universitas Yudharta Pasuruan dengan judul "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan". Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil uji F menunjukkan bahwa persepsi atas kecepatan (X1), persepsi atas keamanan (X2), persepsi atas akurasi data (X3), persepsi atas kepercayaan (X4) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana perhitungan Fhitung sebesar 1,303 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil uji t menunjukkan bahwa persepsi atas kecepatan (X1), persepsi atas keamanan (X2), persepsi atas akurasi data (X3), persepsi atas kepercayaan (X4) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah, dimana perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $2,061 > 0,962$. Dari hasil penelitian di atas dapat diketahui persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama menganalisis pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu dalam penulisannya menggunakan metode kuantitatif, dan bank yang diteliti adalah BRI Syariah yang berarti saat proses penelitian bank belum mengalami merger menjadi Bank Syariah Indonesia seperti saat ini.

Kesebelas, penelitian yang dilakukan oleh Achmad Fandi dari Universitas Negeri Surabaya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Di PT Bank Syariah Mandiri Surabaya”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* PT Bank Syariah Mandiri Surabaya. Dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan *mobile banking*. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah dalam penulisannya metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, dan bank yang diteliti adalah PT Bank Syariah Mandiri Surabaya yang mana berarti pada saat melakukan penelitian bank belum merger menjadi Bank Syariah Indonesia.

Keduabelas, penelitian yang dilakukan oleh Dwitya Pratiwi Wulandari dari UIN Sumatera Utara dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketertarikan nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* karena kemudahan, kenyamanan, serta keamanan yang diberikan oleh layanan *Mobile Banking*. Dari hasil di atas dapat diketahui persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*, selain itu dalam penulisannya sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, nantinya jenis data yang digunakan adalah dengan melakukan penelitian keperpustakaan, dan wawancara dengan nasabah. Sedangkan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah pada saat melakukan penelitian *mobile banking* yang digunakan masih milik Bank Mandiri Syariah yang berarti belum merger menjadi Bank Syariah Indonesia sebagaimana pada saat penelitian sekarang yang saya lakukan.

Ketigabelas, penelitian yang dilakukan oleh Deni Widya Santi dari Institut Agama Islam Negeri Bengkulu dengan judul “Layanan Jasa *Mobile Banking* Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah pada layanan *mobile banking* yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi, layanan transaksi *mobile bankng* seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu, nasabah pengguna tidak perlu bersusah payah dalam bertransaksi, dengan adanya kemudahan bertransaksi, biaya

transfer, gratis administrasi dan lain-lain. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan aplikasi pada *mobile banking*. Dari hasil penelitian di atas dapat diketahui persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dari sumber data primer dan sekunder berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, selain itu sama-sama menganalisis layanan *mobile banking* BSI. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Bengkulu, sedangkan penelitian yang saya lakukan di Kota Madiun.

Keempatbelas, penelitian yang dilakukan oleh Danang Kurniawan dari Institut Agama Islam Negeri Kudus dengan judul “*Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah*”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konsep *service excellence* perbankan syariah terdiri dari tiga aspek yaitu aqidah, akhlak dan muamalah. Al-Qur’an telah menjadi panduan dalam melakukan pelayanan perbankan syariah. Karyawan juga harus bisa mencontoh Rasul dalam melayani pelanggan waktu berdagang. Karyawan harus melayani nasabah dengan lemah lembut, memiliki sifat pemaaf, dan tekad yang kuat. Dari hasil penelitian di atas dapat diketahui persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dalam penelitiannya, selain itu sama-sama menganalisis *service excellent* di Bank Syariah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu dalam penelitian ini

service excellent yang diterapkan berdasarkan perspektif Islam, sedangkan pada penelitian saya bersifat umum.

Kelimabelas, penelitian yang dilakukan oleh Eka Sulfiana dari Institut Agama Islam Negeri ParePare dengan judul “Penerapan Sistem *Mobile Banking* Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem *mobile banking* Bank Sulselbar Cabang Barru semakin meningkat dan semakin banyak diminati oleh nasabah karena dengan kemudahannya dalam menggunakan sistem *mobile banking* seperti transfer sesama rekening atau sesama bank, cek saldo, pembayaran tagihan-tagihan atau pembelian kecuali tarik tunai, serta peningkatan pelayanan nasabah yaitu memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati yang terus menerus dan menjiwai pekerjaan dengan berperilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) setiap saat, memberikan nilai tambah kepada nasabah, memberikan solusi layanan yang cepat dan akurat, menjalankan standar layanan yang konsisten, memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Dari hasil di atas dapat diketahui persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dalam melakukan penelitian, selain itu sama-sama menganalisis *mobile banking* dalam peningkatan pelayanan. Perbedaan dari penelitian ini adalah Bank yang diteliti adalah Bank Sulselbar Cabang Baruu, sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan bank yang saya teliti adalah BSI Cabang Kota Madiun.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang pada hakikatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realistis apa yang tengah terjadi di tengah masyarakat.¹² Peneliti menggunakan ini dikarenakan tertarik dengan pelayanan yang diberikan pada aplikasi *mobile banking* BSI.

b. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam menulis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Nantinya landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.¹³

¹² Ibid., 7.

¹³ Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Muamalah* (Ponorogo: STAIN PO PRESS, 2010),

2. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Kehadiran peneliti mutlak diperlukan karena di samping itu kehadiran peneliti juga sebagai juga sebagai pengumpul data. Sebagaimana salah satu ciri penelitian kualitatif dalam pengumpulan data dilakukan sendiri oleh peneliti. Sedangkan kehadiran peneliti dalam penelitian ini sebagai pengamat partisipan atau berperan serta yang artinya dalam proses pengumpulan data peneliti mengadakan pengamatan dan mendengarkan secermat mungkin sampai pada yang sekecil-kecilnya sekalipun.

3. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian adalah bagian untuk mengemukakan secara detail, spesifik, lengkap, dimana penelitian dilakukan dan alasan logis mengapa memilih lokasi tersebut.¹⁴ Penelitian ini akan dilaksanakan di daerah Kota Madiun, dengan target respondennya yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia yang sedang atau pernah menggunakan aplikasi *Mobile Banking* milik Bank Syariah Indonesia.

Peneliti memilih lokasi di daerah Kota Madiun dikarenakan di daerah Madiun jumlah nasabahnya lebih banyak dibandingkan dengan kota yang termasuk di wilayah Karisidenan Madiun, hal ini dibuktikan dengan

¹⁴ Ibid., 7.

terdapatnya 3 kantor Bank Syariah Indonesia di Kota Madiun yang diantaranya terdapat di Jalan Agus Salim No. 120 (KC Madiun Agus Salim), Jalan S. Parman No. 44 (KC Madiun S Parman), dan di Jalan Letgen S. Suparman No. 46 (KCP Madiun). Dari bukti diatas dapat diperjelas dikarenakan jumlah nasabahnya yang banyak otomatis jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI juga lebih banyak. Namun peneliti melihat dengan banyaknya jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI tersebut masih banyak permasalahan yang terjadi dalam pengaplikasiannya di kehidupan sehari-hari sehingga hal tersebut menyulitkan bagi nasabah. Oleh sebab itu peneliti ingin mengetahui dan mengkaji sejauh mana permasalahan pelayanan aplikasi *mobile banking* tersebut dalam praktik di lapangan.

4. Data dan Sumber Data

a. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden secara verbal yang langsung diucapkan secara lisan maupun perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni informan yang berkenaan dengan variable yang diteliti.¹⁵ Data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan langsung aplikasi *mobile*

¹⁵ Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996),

banking BSI. Data sekunder yakni data yang menunjang data primer yang tersedia dari studi pustaka maupun observasi. Sehingga peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara mencari literasi lain dari jurnal-jurnal yang relevan dengan penelitian ini. Data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data terkait prinsip apa saja yang telah diterapkan dalam pelayanan *mobile banking* BSI berdasarkan prinsip pelayanan prima.
- 2) Data terkait kualitas pelayanan *mobile banking* BSI ditinjau dari prinsip pelayanan prima.
- 3) Data terkait dampak pelayanan *mobile banking* BSI berdasarkan prinsip pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.

b. Sumber Data

Sumber data adalah keterangan yang diperoleh dari responden maupun lainnya guna keperluan penelitian tersebut.¹⁶ Untuk mempermudah penelitian ini, nantinya penulis akan berupaya menggali data dari lapangan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Madiun.

5. Teknik Pengumpulan Data

¹⁶ Joko Subagyo, *Metode Penelitian* (Dalam Teori Praktek) (Jakarta: Rineka Cipta, 2006),

Teknik yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif yaitu dengan menghimpun data menggunakan metode sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan menggunakan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.¹⁷ Dimana dalam observasi nantinya menghimpun data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang sedang dijadikan sasaran pengamatan. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengobservasi hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan terutama dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI untuk mengetahui apakah sudah sesuai dengan prinsip pelayanan prima.

b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu teknik yang dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan objek yang ingin diteliti, dimana dalam wawancara ini melibatkan nasabah Bank Syariah Indonesia. nantinya jenis wawancara yang akan dilakukan adalah

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV (Cet II, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998), 116.

wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan terbuka. Metode ini memungkinkan pertanyaan baru muncul karena jawaban yang diberikan oleh narasumber sehingga selama sesi berlangsung penggalan informasi dapat dilakukan lebih mendalam. Wawancara ini dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Madiun, agar mendapatkan data terkait sejauh mana kepuasan yang dirasakan nasabah atas pelayanan yang diberikan di dalam aplikasi *mobile banking* BSI. Wawancara yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah:

“Yang sering muncul waktu saya membuka aplikasi akhir-akhir ini itu informasi promosi tentang zakat dan infaq, mungkin karena lagi bulan Ramadhan jadi lebih banyak promosi yang muncul seputar itu, sekalian promosi kalau BSI juga bisa menyalurkan zakat.”¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa informasi yang ia peroleh ketika menggunakan *mobile banking* BSI adalah informasi mengenai promosi yang diberikan oleh BSI. Hal serupa juga disampaikan oleh Septy selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Selama ini informasi yang saya dapat seputar promosi infaq, kalau untuk informasi lainnya kurang tahu. Karena mungkin yang lebih ditonjolkan BSI adanya infaq itu, kalau di bank lain kan tidak ada.”¹⁹

Berdasarkan wawancara di atas mengatakan bahwa informasi yang sering ia dapat adalah promosi mengenai infaq

¹⁸ Sania, Wawancara, 2 April 2023.

¹⁹ Septy, Wawancara, 2 April 2023.

karena menurut ia hal tersebut yang menjadi pembeda antara bank BSI dengan lainnya. Pendapat serupa juga disampaikan oleh Anang selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Informasi yang pernah saya dapat selama menggunakan *mobile banking* BSI mungkin informasi saat sukses melakukan transfer atau transaksi ya, kalau untuk lain-lainnya saya kurang ingat karena kurang memperhatikan.”²⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengatakan bahwa informasi yang sering di dapat yaitu informasi sukses setelah melakukan transaksi transfer. Penuturan lainnya juga disampaikan oleh Gilang selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Selama menggunakan *mobile banking* BSI saya tahu ada informasi pemberitahuan, tapi saya kurang memperhatikan isi pemberituannya tentang apa.”²¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ia mengetahui bahwa adanya informasi pemberitahuan dari aplikasi *mobile banking* BSI, hanya saja ia kurang memperhatikan informasi apa yang diberikan.

c. Dokumentasi

Metode ini adalah salah satu metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen

²⁰ Anang, Wawancara, 2 April 2023.

²¹ Gilang, Wawancara, 2 April 2023.

rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.²² Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data-data yang bersumber pada dokumentasi tertulis, sesuai dengan keperluan penelitian sekaligus pelengkap untuk mencari data-data yang objektif dan konkret.²³ Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa foto, gambar saat wawancara dengan nasabah yang berguna untuk meningkatkan tingkat kredibilitas atau kepercayaan dari proses observasi atau wawancara.

6. Teknik pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan ketika pengumpulan data berlangsung dan selesai melakukan pengumpulan data. Adapun penelitian kualitatif yang menggunakan bentuk kualitatif deksriptif, nantinya akan mendeskripsikan dan menganalisis lebih jelas mengenai pelayanan *mobile banking* BSI apakah sudah sesuai dengan prinsip pelayanan prima. Hal tersebut dikarenakan dalam penelitian ini akan berusaha menghasilkan suatu peristiwa yang benar-benar sedang terjadi. Pengolahan data dilakukan dengan beberapa tahapan, sebagai berikut:

a. Reduksi Data

²² Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 274.

²³ Husein Usman, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), 63.

Reduksi data adalah proses berfikir yang memerlukan kecerdasan dan wawasan yang luas, tetapi dapat dilakukan dengan berdiskusi kepada orang lain yang sudah atau lebih ahli. Dalam hal ini peneliti memilah dan memfokuskan data yang telah terkumpul dan relevan dengan pembahasan dalam penelitian mengenai pelayanan *mobile banking* BSI apakah sudah sesuai dengan prinsip pelayanan prima. Dengan begitu, data akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan datanya.

b. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif akan dipaparkan berdasarkan sistematika yang telah diterapkan, dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, maupun *flowchart*. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan penyajian data dalam bentuk teks naratif dengan uraian kata-kata dari hasil wawancara, catatan di lapangan maupun observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan sehingga akan mempermudah pembaca untuk memahami apa yang terjadi.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu melaporkan hasil penelitian yang sudah lengkap sesuai dengan apa yang

sedang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil kesimpulan berdasarkan data yang sudah terkumpul lalu diambil inti dari hasil penelitian yang ditemukan. Yang pertama dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menganalisis t
menganalisis pelayanan yang diberikan dalam aplikasi *mobile banking* BSI, lalu ditarik kesimpulannya secara umum

7. Analisis Data

Teknik analisis data merupakan pemeriksaan informasi dengan kegiatan mencari dan mengumpulkan informasi secara efisien dari wawancara, catatan di lapangan maupun observasi, dan dokumentasi dengan tujuan agar informasi yang didapat dapat dipahami dengan mudah. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah model deduktif. Model deduktif atau deduksi yaitu dimana teori masih menjadi alat penelitian sejak memilih dan menemukan masalah, membangun hipotesis maupun melakukan pengamatan di lapangan sampai dengan menguji data.

Nantinya teori digunakan sebagai awal menjawab pertanyaan penelitian bahwa sesungguhnya pandangan deduktif menuntun penelitian dengan terlebih dahulu menggunakan teori sebagai alat ukuran dan bahkan instrumen untuk membangun hipotesis sehingga peneliti secara tidak langsung akan

menggunakan teori sebagai acuan dalam melihat masalah penelitian.

8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Terdapat empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan dengan triangulasi sumber, metode, penyidik, dan teori.²⁴

Dalam penelitian ini penulis melakukan triangulasi dengan metode triangulasi sumber, yaitu pengecekan data melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek ulang dan membandingkan data yang diperoleh penulis dari hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia. Dengan demikian tujuan akhir dari triangulasi adalah dapat membandingkan informasi-informasi yang didapatkan dengan hasil dari data yang diperoleh dari nasabah agar ada jaminan kepercayaan data dan menghindari subjektivitas dari peneliti.

G. Sistematika Pembahasan

²⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 273-274.

Dalam penyusunan hasil penelitian, penulis akan membagi dalam lima bab yang dibagambarkan sebagaimana berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan mengenai judul penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORI PELAYANAN, *MOBILE BANKING*, PELAYANAN PRIMA, DAN KEPUASAN NASABAH

Pada bab ini penulis menguraikan tentang kajian teori yang terdiri dari: pelayanan, jenis pelayanan; *mobile banking*; pelayanan prima; tingkat kepuasan nasabah.

BAB III PAPARAN DATA

Pada bab ini berisi data mengenai gambaran umum lokasi penelitian dan tentang tinjauan teori pelayanan *mobile banking* dan pelayanan prima pada nasabah Bank Syariah Indonesia yang sedang atau pernah menggunakan *mobile banking*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan inti dari skripsi yang membahas mengenai analisis nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* BSI, analisis tentang faktor-faktor yang menjadi pendukung atau penghambat pelayanan *mobile banking* BSI berdasarkan prinsip pelayanan prima, dan analisis tentang dampak pelayanan *mobile banking* BSI berdasarkan prinsip pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini penulis menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan



BAB II

PELAYANAN, PELAYANAN PRIMA, MOBILE BANKING DAN KEPUASAN

A. Bank

1. Pengertian Bank

Bank menurut undang-undang perbankan nomor 10 tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹

2. Pengertian Bank Syariah

Bank Islam atau dapat disebut dengan bank syariah adalah lembaga keuangan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan tata cara beroperasi yang berpedoman pada Al-Quran dan Hadist ; Bank yang beroperasi sesuai prinsip dalam syariat Islam juga disebut sebagai bank yang sistem operasionalnya mengikuti ketentuan pada syariat Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bertransaksi atau bermuamalat secara Islam (Antonio dan Perwataatmadja).²

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut etimologis pelayanan pada kamus besar bahasa Indonesia berarti upaya melakukan pelayanan keperluan orang lain.

¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia group, 2011), 30.

² Dini Eka Ratnaning Tyas, "Implementasi Budaya Layanan Prima Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta", *Laporan Magang*, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 6.

Pelayanan merupakan aktifitas yang ditawarkan kepada pelanggan yang akan dilayani, ini memiliki sifat tidak berbentuk dan tidak bisa dipunyai. Arti secara luas dikemukakan Daviddow dan Uttal bahwa dalam mempertinggi kepuasan pelanggan maka usaha apapun pasti akan dilakukan.³ Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁴ Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.⁵

2. Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Sutopo dan Adi Suryanto, pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:⁶

- a. *Core Service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan

³ Khusnul Wulandari, “Analisis Kualitas Pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus Di BSI KCP Ajibarang)”, *Skripsi*, Purwokerto: Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri, 7.

⁴ Ribus Muji Wahono dan Ely Masykuroh, “Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Saing Dengan *Brand Image* Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Nganjuk Yos Sudarso”, *Jurnal Falahiya*, Ponorogo: IAIN Ponorogo, 158.

⁵ Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), 15.

⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 213.

yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.

- b. *Facilitating Service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah adanya hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
- c. *Supporting Service*, merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya”. Misalnya fasilitas *mobile banking* dan *internet banking*.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan (*service quality*) bisa memakai lima dimensi. Dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dibedakan menjadi lima yaitu:⁷

- a. Berwujud (*tangible*) merupakan kesiapan perusahaan dalam memperlihatkan keberadaan kinerja pada pihak luar atau konsumen.
- b. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan pemberian pelayanan sesuai perjanjian dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu respon pegawai untuk memberi bantuan pada pelanggan serta untuk memberi pelayanan yang cekatan, akurat, dan tanggap kepada pelanggan,

⁷ Khusnul Wulandari, “Analisis Kualitas Pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus Di BSI KCP Ajibarang)”, *Skripsi*, Purwokerto: Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri, 10.

termasuk kesigapan, kecekatan pegawai dalam melayani transaksi serta menangani pelanggan yang ada keluhan.

- d. Empati (*empathy*) merupakan memberi perhatiannya dengan tulus pada pelanggan yang bersifat privasi dengan berusaha melengkapi keinginan dan harapannya.
- e. Jaminan dan kepastian (*assurance*) merupakan pengetahuan, kesopan santunan, keramahan, perhatian dan kemampuan pegawai serta staff perusahaan saat memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberi informasi dan kemampuan guna meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

4. Konsep Pelayanan Menurut Al-Qur'an

Pelayanan dalam perbankan sangatlah penting, karena usaha perbankan erat hubungannya dengan nasabah. Nasabah merupakan sumber utama dalam keberlangsungan usaha, sehingga hubungan bank dengan nasabah harus bisa terjalin dengan baik. Dalam menjalin hubungan dengan nasabah ada tiga konsep dasar pelayanan yang perlu diperhatikan oleh bank syariah yaitu keikhlasan, kesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik.)⁸

a. Keikhlasan

Keikhlasan adalah suatu yang harus dilakukan dalam melakukan amal perbuatan, begitu halnya dalam memberika

⁸ Danang Kurniawan, "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah", *Jurnal Tawazun*, Kudus: IAIN Kudus, 2020, 68.

pelayanan untuk nasabah. Karyawan setiap memberikan pelayanan harus didasari dengan keikhlasan kepada Allah SWT. Pelayanan yang tidak didasari dengan keikhlasan walaupun terlihat baik tetapi tidak memiliki arti di hadapan Allah SWT.

b. Kesesuaian pelayanan dengan syariat

Syariat adalah aturan Allah SWT yang mengatur seluruh kehidupan manusia. Syariat berisi tentang panduan mengenai masalah ibadah dan berisi tentang panduan mengenai permasalahan kehidupan manusia. Dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah juga harus sesuai dengan syariah dan termasuk produk yang dijual. Bank-bank syariah saat ini telah berusaha memastikan kehalalan produk perbankan dengan menetapkan Dewan Pengawas Syariah. Dewan Pengawasan Syariah yang akan memeriksa dan menjamin kehalalan produk dengan pertimbangan fatwa yang telah dikeluarkan Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI.

Ada beberapa prinsip syariah pelayanan yang harus diperhatikan oleh bank syariah, yaitu:

- 1) Prinsip persamaan (*Al-Musawah*) yaitu tidak membedakan pelayanan terhadap nasabah.
- 2) Prinsip persaudaraan (*Ukhuwah*) yaitu penyelesaian masalah harus diselesaikan dengan prinsip kekeluargaan.
- 3) Prinsip cinta kasih (*Muhabbah*); bentuk prinsip ini dalam pelayanan misalnya tidak saling menyalahkan ketika ada

complain dari nasabah.

- 4) Prinsip perdamaian (*Silm*) misalnya penyelesaian masalah dengan cara non litigasi seperti Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas).
- 5) Prinsip tolong-menolong (*At-ta'awun*) yaitu menolong kesusahan nasabah.

c. Berusaha melayani dengan pelayanan terbaik

Allah SWT berfirman: “Hai manusia, Sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu, Maka pasti kamu akan menemui-Nya”.⁹ Ayat ini menerangkan perjalanan hidup manusia dengan melakukan keras untuk mencapai kesenangan. Maka setiap melakukan aktivitas / pekerjaan harus dilakukan dengan totalitas. Begitu halnya dalam memberikan pelayanan, karyawan harus memberikan pelayanan dengan totalitas. Totalitas pelayanan karyawan disini disamping sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh Bank, tetapi juga harus memberikan kemampuan yang terbaik dan sepenuh hati.

Karyawan harus bisa memberikan nilai tambah untuk perusahaan dan memperhatikan para nasabah; baik suasana hati, sikap serta perilakunya. Totalitas dalam memberikan pelayanan harus dilakukan oleh karyawan. Hal ini erat hubungannya dengan firman Allah SWT, yaitu: “Hai orang-orang yang beriman, masuklah

⁹ Al-Qur'an, Al-Insyiqaq (30): 6.

kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu.¹⁰ Ayat ini menjelaskan bahwa Allah SWT menyeru kepada orang yang beriman untuk masuk kedalam Islam secara keseluruhan (totalitas).

Kesimpulannya adalah bahwa kita harus mengamalkan ajaran Islam dengan mengerahkan segenap kemampuan yang dimiliki (Al-Imam Abu Fida (Ibnu Katsi). Demikian halnya dengan pelayanan yang ada di bank syariah harus diupayakan dengan mengerahkan kemampuan terbaik agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan (maksimal).

C. Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima atau sering disebut juga *service excellent* adalah usaha suatu lembaga, organisasi ataupun yang menyediakan barang serta jasa dalam memberikan penginformasian, layanan serta produknya terhadap pelanggan sebaik mungkin agar dapat tercapai kepuasan konsumen. Pelayanan dikatakan memiliki kualitas jika pengupayaan dalam pemenuhan kebutuhan, rasa keinginan pelanggan, beserta ketepatannya ketika menyampaikannya dapat menyeimbangi ekspektasi pelanggan.¹¹

¹⁰ Al-Qur'an, Al-Baqarah (1): 208.

¹¹ Fazri Samia Raziawati, dan Luthfi Esa Herliyani Ma'rup, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT BPR Kerta Raharja Bandung," *Jurnal Ilmiah MEA*, Bandung: Politeknik Piksi Ganesha, 2021, 1873.

Pelayanan prima memiliki kebermanfaatan untuk dasar serta ukuran untuk mengembangkan dan merancang standar suatu pelayanan. Tujuannya yaitu untuk menimbulkan rasa percaya serta rasa puas untuk pelanggannya serta mempertahankan supaya pelanggan merasakan dipentingkan dan diberikan perhatian terhadap semua kebutuhan pelanggan (Suyyety dan Kunrinawan dalam Suminar dan Apriliawati). Pelayanan prima tujuannya yaitu untuk memberikan suatu pelayanan yang bisa melakukan pemenuhan serta memberikan kepuasan pelanggannya dan berfokus pada pelayanan untuk pelanggannya (Daryanto dan Ismanto Setyabudi).¹²

2. Fungsi Pelayanan Prima

Fungsi pelayanan prima ataupun disebut dengan *service excellent* yakni mengkonstruksi rasa percaya serta memberikan peningkatan mutu suatu brand pada pelanggan. Berikut termasuk fungsi pelayanan prima diantaranya:¹³

a. Fungsi komunikasi

yakni mengupayakan untuk memberikan penginformasian mengenai nilai serta manfaat suatu produk yang diperoleh pelanggan saat melakukan transaksi pembelian ataupun mengenakan barang serta jasa.

¹² Ibid.

¹³ Ibid., 1874.

b. Fungsi Ekonomi

yakni melalui suatu pelayanan yang baik, suatu bisnis akan diuntungkan dikarenakan memperoleh kepercayaan dari pelanggan.

c. Fungsi Evaluasi

yaitu pelanggan memberikan penilaian pada kecakapan perusahaan ketika memberikan pelayanan dengan demikian memberikan pengaruh pada keputusan pelanggan untuk menggunakan pelayanan tersebut.

d. Fungsi Persaingan

yakni dipakai sebagai dasar persaingan, serta beberapa menekankan para pemberian pelayanan dibandingkan terhadap mutu produknya.

3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima

Ada kurang lebih delapan suplemen atau prinsip pelayanan yang menghasilkan produk apabila ditambah dengan pelayanan akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat lebih sesuai dengan yang dituturkan Lovelock diantaranya yaitu:¹⁴

a. *Information*

Proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang diperlukan oleh konsumen. Seorang konsumen akan menanyakan kepada penjual

¹⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 219.

tentang apa, bagaimana, berapa, kepada siapa, dimana diperoleh, dan berapa lama memperoleh barang dan jasa yang diinginkan. Penyedia informasi memberikan kemudahan kepada konsumen dalam proses aktivitas bisnisnya. Dalam dunia perbankan, dengan informasi sempurna akan memberikan kemudahan nasabah untuk mengakses produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhannya.

b. *Consultation*

Setelah memperoleh informasi yang diinginkan, biasanya konsumen akan membuat suatu keputusan, yaitu membeli atau tidak membeli. Di dalam proses memutuskan ini seringkali diperlukan pihak-pihak yang dapat diajak untuk berkonsultasi.

c. *Undertaking*

Keyakinan yang diperoleh konsumen melalui konsultasi akan membawa pada tindakan untuk memesan produk yang diinginkan. Penilaian pembeli pada titik ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan aplikasi maupun administrasi pemesanan barang yang tidak berbelit-belit. Ataupun pada industry perbankan kemudahan dalam aplikasi kartu kredit, pembukaan rekening atau lainnya.

d. *Hospitality*

Nasabah yang berurusan secara langsung ke tempat-tempat transaksi akan memberikan penilaian terhadap sikap ramah dan sopan santun dari karyawan, ruang tunggu yang nyaman, hingga tersedianya

wc/toilet yang bersih.

e. *Caretaking*

Latar belakang konsumen yang beragam akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula. Misalnya, pebisnis akan menginginkan suatu layanan perbankan yang bebas antri, sehingga dimunculkanlah layanan prioritas dalam industri perbankan.

f. *Exception*

Beberapa konsumen kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan, misalnya saja bagaimana dan dengan cara apa pihak bank melayani klaim nasabah yang datang secara tiba-tiba, kartu ATM yang terblokir akibat kesalahan pin, sampai dengan kartu ATM yang hilang.

g. *Billing*

Titik rawan berikutnya adalah pada administrasi pembayaran, niat baik pembeli untuk bertransaksi sering gagal pada titik ini. Penjual harus memperhatikan hal-hal yang terkait dengan administrasi pembayaran, baik mekanisme pembayaran atau pengisian formulir transaksi.

h. *Payment*

Pada ujung pelayanan, harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan konsumen. Dapat saja berupa pembayaran token listrik, pulsa, dll.

D. *Mobile Banking*

1. *Pengertian Mobile Banking*

Menurut Bank Indonesia, *Mobile banking* merupakan salah satu pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.¹⁵

Mobile banking sebagai fasilitas bank yang memiliki kesamaan dengan *internet banking* yaitu berbasis internet dengan perbedaan yaitu dalam *mobile banking* dimana debitur terlebih dahulu harus mengunduh aplikasi *mobile banking* dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada *smartphone* atau tablet. Penggunaan *mobile banking* memungkinkan debitur untuk lebih mudah melaksanakan kegiatan perbankan mereka tanpa batas dengan ruang waktu dan bisa diakses 24 jam kapan saja dimana saja.¹⁶

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan *diinstal* oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan

¹⁵ Fifip Chopipa, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Klik BCA terhadap Kepuasan Nasabah”, Dalam *Skripsi* Khusna, Isroul. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, Manado: IAIN Manado, 13.

¹⁶ Khusnul Wulandari, “Analisis Kualitas Pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus Di BSI KCP Ajibarang)”, *Skripsi*, Purwokerto: Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri, 13.

SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS *banking*.¹⁷

2. Manfaat Mobile Banking

Manfaat mobile banking yang dapat dirasakan oleh nasabah antara lain, yaitu:¹⁸

- a. Mentransfer dana antar rekening atau bank lain.
- b. Informasi saldo dan mutasi rekening.
- c. Membayar tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air.
- d. Telepon, televisi kabel, zakat, dan lain sebagainya.
- e. Membeli tiket transportasi, token listrik, pulsa hp, kuota data, dan lain sebagainya.
- f. Layanan lain misalnya informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.

3. Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking

Sudah sewajarnya di dalam sebuah aplikasi pastinya terdapat kelebihan dan kekurangan yang diberikan tidak terkecuali dalam aplikasi *mobile banking* yang dihadirkan BSI. Adapun kelebihan dan kekurangan tersebut adalah sebagai berikut:¹⁹

¹⁷ Tommy Trie Firmansyah, dkk. “Analisis Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah,” *Tugas Akhir*, Jember: Unversitas Muhammadiyah Jember, 2019, 3.

¹⁸ Khusnul Wulandari, “Analisis Kualitas Pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus Di BSI KCP Ajibarang)”, *Skripsi*, Purwokerto: Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri, 16.

¹⁹ Ibid., 19.

a. Kelebihan:

1) Sahabat Finansial

Memudahkan mengatur finansial dari sekarang menggunakan beberapa fitur finansial BSI *Mobile* misalnya transaksi terjadwal, manajemen kartu, dan ada beberapa fitur yang lebih menarik lainnya.

2) Sahabat Spiritual

Layanan Islami seperti dapat mengetahui lokasi masjid terdekat, waktu shalat, dan arah kiblat yang memudahkan dalam melaksanakan ibadah.

3) Sahabat Sosial

Memudahkan berbagi dengan orang terdekat menggunakan fitur berbagi Zizwaf yang ada di dalam BSi *Mobile*.

b. Kekurangan:

1) Proses transaksi yang terganggu ketika koneksi internet lemah dan akan error karena kehabisan waktu.

2) Tidak banyak jenis ATM yang menyediakan kebutuhan layanan setor tunai Bank Syariah BUMN.

E. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan diartikan dengan suatu rasa senang ataupun kekecewaan individu yang timbul sesudah melakukan perbandingan antara hasil produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler). Pendefinisian yang

seringkali mendominasi dan dipakai sebagai acuan pada literatur pemasaran yaitu pendefinisian yang dilandaskan dengan *disconfirmation paradigm* dengan melakukan perumusan kepuasan konsumen yang dipakai untuk bahan perbaikan setelah membeli suatu produk yang mana memberikan pandangan terhadap hasil dari produk ataupun jasa yang telah dibeli supaya dapat melakukan pemenuhan terhadap kebutuhannya ataupun sesuai dengan yang diinginkan, maka akan terciptalah suatu kepuasan.²⁰

2. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Hawkins dan Lonney sebagaimana yang di kutip Fandy Tjiptono menjelaskan konsep inti mengenai objek pengukuran kepuasan nasabah:²¹

a. Kesesuaian harapan (*Confirmation to Expectation*)

Merupakan tingkat kesesuaian kinerja produk dari yang di harapkan oleh pelanggan dengan apa yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

- a. Produk yang di peroleh sesuai atau melebihi yang di harapkan oleh pelanggan
- b. Pelayanan yang di berikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan
- c. Fasilitas yang di dapat sesuai atau melebihi harapan pelanggan

²⁰ Fazri Samia Raziawati, dan Luthfi Esa Herliyani Ma'rup, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT BPR Kerta Raharja Bandung," *Jurnal Ilmiah MEA*, Bandung: Politeknik Piksi Ganesha, 2021, 1875.

²¹ Fandy Tjiptono, Anastasia Diana. *Kepuasan Pelanggan (Konsep, pengukuran & strategi)* (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2019), 152.

b. Minat membeli Ulang (*Purchase Intent*)

Merupakan kesedian pelanggan untuk datang kembali dan melakukan pembelian ulang atas produk perusahaan terkait, meliputi:

- 1) Berminat berkunjung kembali di karenakan pelayanan yang memuaskan
- 2) Berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang di peroleh setelah menggunakan produk
- 3) Berminat berkunjung kembali karena fasilitas yang di tawarkan memadai

c. Kesiediaan merekomendasi (*Willingnes to recommend*)

Merupakan kesediaan pelanggan untuk menyarankan atau merekomendasikan produk terkait kepada teman, saudara atau tetangga untuk menggunakan produk terkait, meliputi:

- 1) Menyarankan saudara, teman tau kerabat untuk menggunakan produk terkait karena pelayanan yang memuaskan.
- 2) Menyarankan saudara, teman atau kerabat untuk menggunakan produk terkait karena nilai dan manfaat produk yang memuaskan.
- 3) Menyarankan saudara, teman atau kerabat menggunakan produk karena fasilitas yang di tawarkan memadai.

3. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabah. Ada empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah:²²

a. Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan pelanggan. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang diletakan ditempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telephone khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cukup pasif maka sulit memperoleh gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan karena tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja pelanggan langsung beralih ke perusahaan lain tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

b. Survey kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian yang dilakukan untuk mengenai kepuasan pelanggan digunakan melalui metode survey baik melalui telephone maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan ini dapat melalui beberapa metode yang dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

²² Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat." *Jurnal Al-Amwal*, Cirebon, 2018, 301.

- 1) *Directly Reported Satisfaction*, pengukuran dilakukan melalui pertanyaan langsung.
- 2) *Derived Dissatisfaction*, pertanyaan yang dimaksud menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah dirasakan atau diterima.
- 3) *Problem Analysis*, pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkap 2 hal pokok yaitu, mengenai masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- 4) *Importance Performance Analysis*, dalam teknik ini responden diminta merangking beberapa elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga responden diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan masing-masing dalam elemen tersebut.

c. Belanja Siluman (*Ghost Shopping*)

Metode dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kekurangan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian-pembelian produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana

karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelangganya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian.

d. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelangganya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Yang diharapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.



BAB III

DATA PELAYANAN *MOBILE BANKING* BSI BERDASARKAN PRINSIP PELAYANAN PRIMA

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun

Indonesia yang dapat dikatakan sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. 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.

Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi sebuah penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan

kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi 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 memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil'Aalamiin*).¹

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri pada tanggal 1 Februari 2021, tiga Bank yang merupakan anak perusahaan BUMN itu merger secara nasional di bawah Kementerian BUMN. BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah, dari ketiga bank tersebut merger menjadi Bank Syariah Indonesia. Untuk sistemnya sendiri sudah terpisah dari masing-masing induk, yang awalnya BNI Syariah induknya dari BNI, BRI Syariah dari BRI, Bank Mandiri Syariah dari Bank Mandiri sudah terpisah dan sudah menjadi sendiri, Bank syariah yang besar di Indonesia. Diharapkan nanti kedepannya proses migrasi dan *roll out* nya berjalan dengan lancar karena sekarang ternyata masih di

¹ www.ir-bankbsi.com di akses pada tanggal 10 Maret 2023, Pukul 19:00

jadwalkan untuk proses migrasi nasabahnya karena nasabah masing-masing bank banyak, jadi dari Februari sampai 31 Oktober 2021 proses migrasi nanti setelah bulan Oktober, di bulan November nanti tidak akan ada lagi BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Karena semuanya sudah terkumpul dan sudah menjadi legasi Bank Syariah Indonesia (BSI).²

Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) ini ditandai dengan di resmikan melalui surat yang di keluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat yang di rilis dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan di keluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari 3 Bank pembentuknya.

Sebagai negara yang memiliki penduduk muslim terbesar di dunia, tentu potensi industri keuangan syariah cukup menjanjikan di masa depan. Hal ini tentu saja bisa terjadi jika adanya sinergi antara pemegang kebijakan dan juga kesadaran masyarakat terhadap transaksi halal berbasis syariah yang terus di tegakan dalam prinsip ekonomi. Adanya peningkatan

² Candra Ardhya Darwanto, Wawancara, 13 Maret 2023.

yang signifikan beberapa tahun terakhir terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang di beri nama Bank Syariah Indonesia.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun

a. Visi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun

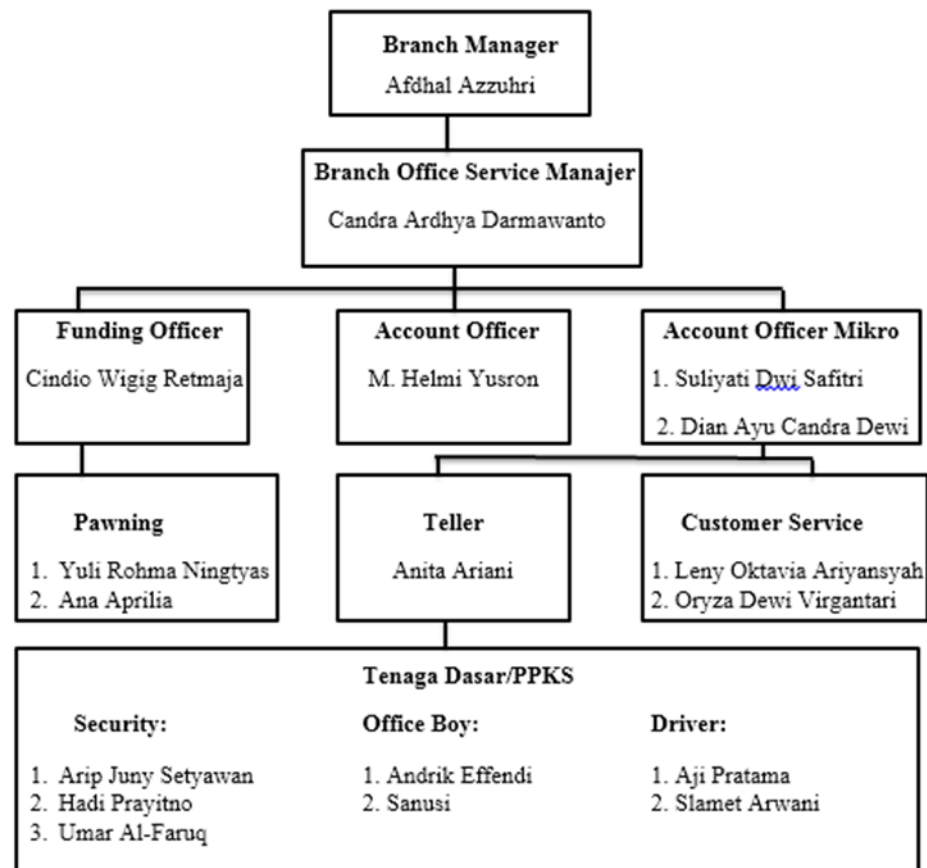
“Top 10 Global Islamic Bank”

b. Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun

- 1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para takenta terbaik Indonesia.

IAIN
PONOROGO

3. Susunan Personalia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun



Gambar 1.1 Susunan Personalia BSI KC Madiun

Sumber: Data diolah 2023

Dalam Bank Bank Syariah Indonesia (BSI) ada beberapa grup yang terdapat beberapa cabang dan personil area. Susunan dimulai dari Kanwil BSI. Kanwil 8 Surabaya mempunyai bawahan (area) yang meliputi area Kediri, Denpasar, Surabaya, Jember. Area tersebut membawahi Kantor Cabang (KC), Kantor Cabang Pembantu (KCP), Kantor Kas (KK). Di dalam BSI Kantor Cabang Madiun terdiri dari *Service Manager* (SM) dan *Branch Office Service Manager* (BOSM), *Customer Service* (CS), *Teller* dan *Operational Staff*, *Security*, *Driver*, *Office Boy* (OB). Untuk susunan

yang terstruktur adalah organisasi yang mempunyai jabatan dan anak buah. Untuk susunan yang fungsional tidak mempunyai anak buah dan tidak langsung berhubungan dengan bisnis atau kegiatan operasional kantor yang sifatnya membantu. Contoh untuk yang fungsional adalah bagian audit, legal, hukum. Untuk bisnis bank marketing, operasional, kredit.³ *Job description* jabatan di BSI Kantor Cabang Madiun ini diantaranya adalah sebagai berikut, untuk kepala cabang bertanggung jawab dalam pencapaian target dan kelangsungan organisasi cabang, memastikan sistem manajemen berjalan dengan baik, merencanakan target marketing dan kredit. Contohnya target ASN dan dokter, mengetahui atas pencapaian target bank yang dipimpin, organisasi siapa saja (organisasi dibidang marketing dan kredit), membina bawahan dibidang operasional dan marketing, membina dalam review mingguan saat *Branch Manager* memberi penilaian, mengontrol target sudah tercapai belum sesuai dengan yang direncanakan (bagian ASN, cicil emas, gadai), dan memastikan anak buah sudah bekerja sesuai job desk masing-masing.

Untuk bagian *marketing* bertanggung jawab terhadap pencapaian target cabang dibidang kredit, consumer, gadai, cicil emas, pembiayaan OTO, pembiayaan multiguna. Untuk bagian *funding* bertanggung jawab terhadap pencapaian target cabang dibidang pendanaan (tabungan, deposito, giro). *Teller* bertanggung jawab atas kegiatan transaksi kas/jasa cabang (tarik tunai, setor tunai, dan transfer). *Customer Service*:

³ Candra Ardhya Darwanto, Wawancara, 13 Maret 2023.

bertanggung jawab terhadap pelayanan nasabah yang datang langsung ke kantor WIC (*Walk in Customer*) baik itu layanan pembukaan, penutupan, jasa, *complain*.

4. **Job Description Jabatan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun**

Adapun rincian tugas dari masing-masing jabatan pada BSI Kantor Cabang madiun adalah sebagai berikut:

a. *Branch Manager* (BM)

Branch Manager adalah struktur tertinggi yang bertanggung jawab secara menyeluruh terhadap berjalannya fungsi operasional perbankan dengan membawahi bidang operasional maupun bisnis. *Branch Manager* memiliki peran penting dalam perbankan syariah baik dalam kegiatan operasional perusahaan maupun kegiatan non operasional yang dibutuhkan bank untuk pengembangannya. Tugas dan wewenang *Branch Manager* diantaranya adalah mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional, memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan, memonitor kegiatan operasional perbankan, memantau prosedur operasional manajemen risiko, melakukan pengembangan kegiatan operasional.

b. *Branch Operational Service Manager* (BOSM)

Branch Operational Service Manager (BOSM) bertugas memverifikasi seluruh data kegiatan operasional di *banking hall* dan menyetujui segala transaksi administrasi yang ada di *banking hall*

sebelum di laporkan ke *branch manager*. BOSM bertanggung jawab dalam banyak hal diantaranya: Pertama, mengkoordinir kegiatan pelayanan dan transaksi operasional *teller* dan *customer service* sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dan tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaiannya untuk mencapai *service excelent*. Kedua, bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan kerja terutama halaman, banking hall dan area kerja *teller*, *customer service*, tempat duduk nasabah serta tempat aplikasi dan brosur. Ketiga, melakukan koordinasi internal dan eksternal perusahaan khususnya yang terkait dengan operasional *front office* kantor cabang pembantu, sekaligus melakukan sosialisasi kepada *teller* dan *customer service* serta pihak terkait lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* kantor cabang pembantu. Keempat, memberikan dukungan kepada keseluruhan anggota di Bank BSI Kantor Cabang Madiun yaitu:

- 1) Menyediakan layanan operasi *front liner* yang akurat dan tepat waktu secara konsisten;
- 2) Menyetujui atau mengotorisasi transaksi layanan operasi *front office* sesuai kewenangannya;
- 3) Membimbing *teller* dan *customer service* dalam melaksanakan tugasnya;

- 4) Sebagai narasumber dalam layanan operasi *front office* baik untuk internal bank maupun dengan jaringan bank eksternal lainnya;
- 5) Membangun teamwork dan komunikasi yang efektif di *front office* kantor cabang.

c. *Account Officer (AO)*

Account Officer adalah karyawan bank yang bertugas untuk menawarkan produk-produk bank kepada calon nasabah yang dianggap potensial dan melakukan monitoring atas pembiayaan yang diberikan supaya nasabah dapat memenuhi kewajiban terhadap bank.

d. *Funding Officer (FO)*

Funding Officer adalah karyawan bank yang bertugas menangani hal-hal terkait pendanaan perusahaan yang sekaligus menawarkan produk funding perbankan seperti tabungan, giro, dan deposito kepada nasabah.

e. *Pawning*

Pawning bertugas memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSI yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan gadai dan *feebased income* gadai baik kuantitatif maupun kualitatif dan memastikan akurasi penaksiran barang jaminan.

f. *Customer Service*

Customer Service BSI Kantor Cabang Madiun bertugas untuk :

- 1) Melayani nasabah dan memberi informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan

kewenangannya, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan;

- 2) Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya;
- 3) Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja serta memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi layanan customer service;
- 4) Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening, serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di customer service dengan akurat, sopan, ramah, dan tepat waktu secara konsisten;
- 5) Sebagai narasumber dalam layanan operasi dan produk bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab.

g. Teller

Teller BSI Kantor Cabang Madiun bertugas untuk:

- 1) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*;
- 2) Memberikan dukungan kepada *supervisor* layanan, *operation manager*, serta pimpinan cabang;

- 3) Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional yang prosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan;
- 4) Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi *teller*.

h. *Security*

Security pada BSI Kantor Cabang Madiun bertugas untuk :

- 1) Menjaga keamanan kantor bank baik diluar atau didalam;
- 2) Mengatur kerapian wilayah parkir perbankan;
- 3) Memberikan pelayanan pengawalan parkir kepada nasabah;
- 4) Menjadi navigator di bank seperti mengarahkan nasabah pada saat transaksi;
- 5) Membantu nasabah mengarahkan pengisian form transaksi;
- 6) Membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian formulir transaksi;
- 7) Memantau ketersediaan form yang ada di bank;
- 8) Mengatur antrian di cabang.

i. *Driver*

Driver pada BSI Kantor Cabang Madiun bertugas untuk:

- 1) Mengantar karyawan bank sesuai permintaan karyawan dengan menggunakan kendaraan kantor;
- 2) Bertanggungjawab atas perawatan inventaris kendaraan kantor;
- 3) Memeriksa secara keseluruhan kondisi keamanan kendaraan;

- 4) Memastikan keamanan dan keselamatan karyawan selama perjalanan dari kantor sampai ke tempat tujuan

j. *Office Boy* (OB)

Office Boy pada BSI KC Madiun Agus Salim bertugas untuk:

- 1) Membersihkan dan merapikan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya;
- 2) Membersihkan lantai kantor dan kamar mandi;
- 3) Menyediakan minuman untuk karyawan;
- 4) Mengirim atau mengambil dokumen antar divisi atau bagian;
- 5) Melayani permintaan fotokopi berkas, membelikan materai dan ATK lainnya;
- 6) Membelikan dan menyiapkan makan siang karyawan;
- 7) Membersihkan dan membereskan piring, gelas minum dan perlengkapan siang karyawan;
- 8) Membuang sampah yang ada di ruang kerja dan area tanggungjawabnya;
- 9) Menyediakan makanan dan minuman bagi tamu-tamu kantor bank;
- 10) Melaksanakan tugas lain di luar tanggungjawabnya dengan seizin dari divisi yang dilayani.

B. Gambaran Umum Tentang Pelayanan *Mobile Banking* BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima Pada Nasabah BSI KC Madiun

1. Prinsip-Prinsip Yang Telah Diterapkan Dalam Pelayanan *Mobile Banking* BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima

Untuk memudahkan nasabah BSI dalam memperoleh layanan bank tanpa harus mendatangi kantor bank secara langsung, BSI memfasilitasi nasabah dengan diadakannya *mobile banking*. Dengan adanya *mobile banking* BSI ini diharapkan dapat membantu nasabah dalam menyelesaikan kebutuhannya secara cepat, lebih mengefesien waktu dan biaya namun tidak mengurangi kualitas layanan yang diberikan. Salah satu bentuk layanan yang diberikan yaitu dengan pemberian informasi yang tepat dan akurat. Informasi ini berupa pemberitahuan, pengumuman penting, dan juga promosi terbaru. Pernyataan ini diperkuat dengan ini diperkuat dengan hasil wawancara bersama Sania selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Yang sering muncul waktu saya membuka aplikasi akhir-akhir ini itu informasi promosi tentang zakat dan infaq, mungkin karena lagi bulan Ramadhan jadi lebih banyak promosi yang muncul seputar itu, sekalian promosi kalau BSI juga bisa menyalurkan zakat.”⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa informasi yang ia peroleh ketika menggunakan *mobile banking* BSI adalah informasi mengenai promosi yang diberikan oleh BSI. Hal serupa juga disampaikan oleh Septy selaku nasabah BSI KC Madiun:

⁴ Sania, Wawancara, 2 April 2023.

“Selama ini informasi yang saya dapat seputar promosi infaq, kalau untuk informasi lainnya kurang tahu. Karena mungkin yang lebih ditonjolkan BSI adanya infaq itu, kalau di bank lain kan tidak ada.”⁵

Berdasarkan wawancara di atas mengatakan bahwa informasi yang sering ia dapat adalah promosi mengenai infaq karena menurut ia hal tersebut yang menjadi pembeda antara bank BSI dengan lainnya. Pendapat serupa juga disampaikan oleh Anang selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Informasi yang pernah saya dapat selama menggunakan *mobile banking* BSI mungkin informasi saat sukses melakukan transfer atau transaksi ya, kalau untuk lain-lainnya saya kurang ingat karena kurang memperhatikan.”⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengatakan bahwa informasi yang sering di dapat yaitu informasi sukses setelah melakukan transaksi transfer. Penuturan lainnya juga disampaikan oleh Gilang selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Selama menggunakan *mobile banking* BSI saya tahu ada informasi pemberitahuan, tapi saya kurang memperhatikan isi pemberituannya tentang apa.”⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ia mengetahui bahwa adanya informasi pemberitahuan dari aplikasi *mobile banking* BSI, hanya saja ia kurang memperhatikan informasi apa yang diberikan.

Selain memberikan layanan informasi, *mobile banking* BSI juga memberikan layanan konsultasi. Layanan ini diberikan di dalam aplikasi

⁵ Septy, Wawancara, 2 April 2023.

⁶ Anang, Wawancara, 2 April 2023.

⁷ Gilang, Wawancara, 2 April 2023.

mobile banking BSI sebagai wujud kepedulian BSI kepada nasabah apabila sewaktu-waktu mengalami kesulitan saat menggunakan *mobile banking* BSI. Pernyataan ini diperkuat dengan adanya penuturan hasil wawancara dengan Septy selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Saya tahu di dalam *mobile banking* BSI ini dilengkapi adanya layanan konsultasi atau mungkin *costumer service* yang disediakan untuk membantu saya sebagai nasabah jika sewaktu-waktu mengalami kendala, dan hal ini sangat membantu.”⁸

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa layanan konsultasi ini dapat membantu nasabah apabila saat menggunakan *mobile banking* BSI sewaktu-waktu mengalami kendala atau hal yang tidak diinginkan. Adapun alasan lain juga diungkapkan oleh Sania sebagai nasabah BSI KC Madiun sebagai berikut:

“Saat pembukaan akun *mobile banking* dulu saya menggunakan layanan konsultasi ini, layanan ini membantu saya untuk mengecek kembali apakah data-data yang saya masukkan sudah benar dengan data yang didapatkan bank.”⁹

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui keuntungan lainnya dari adanya layanan konsultasi ini, bahkan layanan konsultasi ini juga membantu nasabah untuk menyocokkan data diri yang nasabah masukkan dengan data yang dimiliki oleh bank agar nantinya tidak ada data yang keliru. Namun ternyata masih ada pula nasabah pengguna *mobile banking* BSI yang belum mengetahui adanya layanan konsultasi ini, seperti halnya ungkapan dari Anang sebagai nasabah BSI KC Madiun:

⁸ Septy, Wawancara, 2 April 2023.

⁹ Sania, Wawancara, 2 April 2023.

“Saya belum tahu kalau di dalam *mobile banking* BSI ada layanan itu, tapi kalau memang ada pastinya sangat bermanfaat untuk saya sebagai nasabah jika nanti ada masalah saat menggunakan *mobile banking* ini.”¹⁰

Dari hasil wawancara di atas diketahui meskipun ia belum mengetahui adanya layanan tersebut namun ia merasa apabila memang ada layanan tersebut pasti akan berguna untuk nasabah yang mengalami masalah saat menggunakan *mobile banking* BSI. Penuturan serupa juga dikatakan oleh Gilang sebagai nasabah BSI KC Madiun:

“Untuk layanan tersebut saya kurang tahu, karena memang sampai sekarang saya belum pernah *mengexplore* aplikasi *mobile banking* BSI ini. Paling saya membukanya hanya jika sedang butuh sesuatu.”¹¹

Dari beberapa hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa belum semua nasabah mengetahui adanya layanan konsultasi yang disediakan oleh BSI di dalam aplikasi *mobile banking* BSI. Layanan lainnya yang diberikan oleh BSI didalam *mobile banking* BSI adalah kemudahan dalam bertransaksi. Kemudahan yang diberikan *mobile banking* BSI ini untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi melalui *mobile banking* BSI. Pernyataan ini juga didukung dengan hasil wawancara oleh Septy selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Kemudahan transaksi yang sering saya rasakan itu pada saat melakukan transaksi *payment top up* saldo shopee, karena memang kebetulan saya sering melakukannya. Kalau untuk transfer pernah tapi tidak sesering *top up* shopee, tapi sejauh ini sama-sama mudahnya.”¹²

¹⁰ Anang, *Wawancara*, 2 April 2023.

¹¹ Gilang, *Wawancara*, 2 April 2023.

¹² Septy. *Wawancara*, 2 April 2023.

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa mobile banking BSI memberikan kemudahan transaksi mulai dari transfer hingga kegiatan pembayaran yang dibutuhkan oleh nasabah penggunaanya. Hal serupa juga di sampaikan oleh Anang selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Pas transfer itu sangat mudah sekali, sejauh ini prosesnya selalu cepat. Saya juga sering beli token listrik lewat *mobile banking* BSI juga sama-sama mudahnya.”¹³

Dari hasil wawancara di atas juga dapat kita ketahui bahwa memang dengan adanya kemudahan bertransaksi yang diberikan oleh mobile banking BSI ini banyak dirasakan oleh nasabahnya dan membuat nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh mobile banking BSI. Namun ternyata masih ada pula beberapa nasabah yang belum pernah merasakan layanan kemudahan bertransaksi di mobile banking BSI, hal ini seperti yang dituturkan oleh Sania dan Gilang selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Sejauh ini saya belum pernah merasakan kemudahan transaksi, karena memang saya belum pernah melakukan transaksi melalui mobile banking BSI.”¹⁴

“Untuk kemudahan transaksi saya kurang tahu ya, karena saya belum pernah melakukan transaksi.”¹⁵

Layanan lain yang disediakan oleh mobile banking BSI yang tidak kalah pentingnya untuk nasabah yaitu selalu mengutamakan menggunakan bahasa yang ramah dan sopan untuk melayani para nasabahnya. Hal

¹³ Anang, *Wawancara*, 2 April 2023.

¹⁴ Sania, *Wawancara*, 2 April 2023.

¹⁵ Gilang, *Wawancara*, 2 April 2023.

tersebut dapat dilihat dari penamaan fitur dan tampilan yang disediakan dalam mobile banking BSI semuanya ditulis dengan menggunakan bahasa yang ramah dan sopan, harapannya dengan menggunakan bahasa yang ramah dan sopan para nasabah dapat merasa diperlakukan dengan baik meskipun layanannya melalui mobile banking BSI tidak secara langsung di kantor bank. Penuturan tersebut juga diperkuat dari hasil wawancara bersama Anang selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Selama menggunakan *mobile banking* BSI bahasa yang digunakan baik, tidak neko-neko, dan mudah dipahami juga.”¹⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa bahasa yang ramah dan sopan ternyata berdampak baik kepada nasabah, selain itu juga membuat nasabah mudah memahami segala transaksi yang dilakukan melalui *mobile banking* BSI. Hal serupa juga di sampaikan oleh Septy sebagai nasabah BSI KC Madiun:

“Bahasanya sangat ramah dan sopan yang diberikan, saya juga belum menemukan adanya bahasa yang kurang baik selama menggunakan aplikasi ini.”¹⁷

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa memang selama ini *mobile banking* BSI selalu memberikan layanan yang baik termasuk bahasa yang digunakan juga diperhatikan. Penuturan yang sama juga dikatan oleh Gilang nasabah BSI KC Madiun:

“Saat saya membuka aplikasi ini biasanya yang pertama saya lihat itu ucapan Assalamualaikum, menurut saya itu bagus ya.”¹⁸

¹⁶ Anang, *Wawancara*, 2 April 2023.

¹⁷ Septy, *Wawancara*, 2 April 2023.

¹⁸ Gilang, *Wawancara*, 2 April 2023.

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa *mobile banking* BSI selalu menyapa nasabahnya dengan mengucapkan Assalamualaikum, hal tersebut ternyata membuat nasabah juga merasa senang atas sapaan yang diberikan *mobile banking* BSI tersebut. Hal serupa juga dikatakan oleh Sania sebagai nasabah BSI KC Madiun:

“Sejauh ini yang saya ketahui bahasa yang digunakan baik dan sopan, saya belum menemui *mobile banking* BSI ini menggunakan bahasa yang kurang baik.”¹⁹

Layanan yang juga memberikan keuntungan dan kemudahan lainnya untuk nasabah di dalam aplikasi *mobile banking* BSI adalah layanan prioritas. Layanan ini tentu saja sangat berguna bagi nasabah prioritas BSI, karena secara tidak langsung nasabah tersebut mendapatkan layanan khusus yang tidak didapatkan oleh nasabah reguler BSI lainnya. Hal tersebut diperkuat dari hasil wawancara dari Septy selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Saya tahu adanya perbedaan di *mobile banking* BSI untuk nasabah biasa dan prioritas, kalau tidak salah perbedaan limitnya. Tapi untuk lebih jelasnya saya kurang tahu karena saya bukan nasabah prioritas.”²⁰

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa layanan prioritas ini benar-benar ada dan diberikan oleh BSI didalam *mobile banking* BSI. Perbedaan limit yang diberikan BSI di akun *mobile banking* BSI nasabah prioritas ini untuk lebih mempermudah nasabah prioritas dalam melakukan transaksinya melalui *mobile banking* BSI. Namun

¹⁹ Sania, Wawancara, 2 April 2023.

²⁰ Septy, Wawancara, 2 April 2023.

ternyata masih banyak pula nasabah yang belum tahu mengenai layanan prioritas ini, hal tersebut seperti yang dituturkan oleh Sania, Gilang, dan Anang sebagai nasabah BSI KC Madiun:

“Ada ya? Saya kurang tahu kalau ada layanan prioritas di dalam mobile banking BSI.”²¹

“Kalau untuk itu saya kurang tahu ya, dan tidak disampaikan juga. Mungkin karena saya nasabah reguler.”²²

“Untuk layanan prioritas saya tidak tahu ada atau tidaknya di mobile banking BSI.”²³

Dari hasil ketiga wawancara di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan nasabah belum mengetahui mengenai layanan prioritas tersebut. Namun ada layanan lain yang diberikan oleh BSI di dalam mobile banking yang dapat digunakan untuk seluruh nasabah. Layanan tersebut adalah layanan pengamanan yang dapat membantu nasabah memblokir ATM tanpa harus datang ke bank langsung. Layanan tersebut dapat digunakan apabila nasabah mengalami kehilangan ATM, lupa pin, atau ATM tertelan. Layanan ini diberikan untuk mencegah adanya tindakan yang tidak bertanggung jawab dari oknum lainnya yang dapat merugikan nasabah BSI. Penjelasan di atas diperkuat dengan hasil wawancara bersama Gilang nasabah BSI KC Madiun:

“Untuk layanan pemblokiran ATM saya tahu ada di dalam *mobile banking* BSI, menurut saya layanan tersebut penting ya takutnya sewaktu-waktu terjadi hal yang tidak diinginkan.”²⁴

²¹ Sania, *Wawancara*, 2 April 2023.

²² Gilang, *Wawancara*, 2 April 2023.

²³ Anang, *Wawancara*, 2 April 2023.

²⁴ Gilang, *Wawancara*, 2 April 2023.

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa layanan pemblokiran ATM tersebut sangatlah penting untuk nasabah, karena ditakutkan apabila sewaktu-waktu mengalami kejadian yang tidak diinginkan dan tidak dapat menyelesaikannya secara di kantor bank. Namun ternyata lagi-lagi masih banyak nasabah yang belum mengetahui adanya layanan ini, hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Anang, Septy, dan Sania selaku nasabah BSI KC Madiun: langsung

“Saya kurang tahu kalau ada layanan pemblokiran ATM di *mobile banking* BSI, coba nanti saya lihatnya kalau memang benar ada.”²⁵

“Di dalam *mobile banking* ada ya? Setahu saya kalau soal pemblokiran ATM harus datang ke bank terus nanti di blokir sama *customer servicenya*.”²⁶

“Layanan blokir kartu ATM? Saya tidak tahu kalau di *mobile banking* BSI ada.”²⁷

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pihak bank masih perlu meningkatkan pemahaman nasabahnya agar dapat mengetahui segala layanan yang telah diberikan di dalam *mobile banking* BSI dan dapat dimanfaatkan dengan baik. Selain layanan-layanan di atas *mobile banking* BSI juga dapat dimanfaatkan sebagai tabungan bagi nasabah. Namun dalam pemanfaatannya tersebut ada beberapa nasabah yang dikenakan potongan atau tagihan perbulannya tergantung akad yang digunakan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Septy, Gilang, Anang dan Sania selaku nasabah BSI KC Madiun:

²⁵ Anang, Wawancara, 2 April 2023.

²⁶ Septy, Wawancara, 2 April 2023.

²⁷ Sania, Wawancara, 2 April 2023.

“Biasanya saya buat tabungan kalau orangtua lagi ngirim uang, jadi sebagian saya simpan di *mobile banking* BSI. Selama ini tidak ada potongan perbulan, saya pakai wadiah.”²⁸

“*Mobile banking* BSI ini lebih saya gunakan untuk menyimpan hasil dari usaha, kalau untuk potongannya tidak ada karena pakai akad wadiah.”²⁹

“*Mobile banking* BSI buat menyimpan uang tabungan haji aja, akadnya pakai wadiah jadi tidak ada adminnya.”³⁰

Untuk mempermudah segala kebutuhan nasabah, pihak BSI juga menyediakan layanan pembayaran yang dapat membantu nasabah menyelesaikan urusannya. Dengan adanya layanan ini tentu saja dapat lebih menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh nasabah, karena layanan pembayaran ini banyak sekali jenisnya mulai dari pembayaran tagihan PDAM, token listrik, dan sebagainya. Pernyataan ini diperkuat dengan penjelasan dari Gilang sebagai nasabah BSI KC Madiun:

“Kemarin saya sempat membuka layanan pembiayaan dan memang ada banyak sekali ternyata yang disediakan di dalamnya, mungkin selanjutnya saya akan menggunakannya.”³¹

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa memang benar layanan pembayaran ini banyak sekali pembayaran yang disediakan. Hal tersebut juga dituturkan oleh Anang selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Saya sering menggunakan layanan pembayaran ini buat beli token listrik yang paling sering, sebenarnya pembayaran PDAM juga ada tapi sayang lokasi di daerah saya belum terdaftar semisal sudah pasti bagus sekali.”³²

²⁸ Septy, Wawancara, 2 April 2023.

²⁹ Gilang, Wawancara, 2 April 2023.

³⁰ Anang, Wawancara, 2 April 2023.

³¹ Gilang, Wawancara, 2 April 2023.

³² Anang, Wawancara, 2 April 2023.

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa layanan pembayaran yang disediakan *mobile banking* BSI ternyata sering digunakan nasabah untuk membantu pembayaran keperluan nasabah. Pernyataan lainnya yang juga menunjukkan hal yang sama di sampaikan oleh Septy sebagai nasabah BSI KC Madiun:

“Biasanya layanan pembayaran saya buat *topup* shopee, soalnya mudah dan cepet juga jadi sering *topup*-nya lewat *mobile banking* BSI.”³³

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa layanan pembayaran yang disediakan *mobile banking* BSI prosesnya mudah dan cepat sehingga membuat nasabah sering menggunakannya untuk membantu memenuhi kebutuhannya. Sania sebagai nasabah BSI KC Madiun juga menyampaikan:

“Belum pernah pakai sebenarnya, tapi saya tahu ada layanan pembayaran di *mobile banking* BSI.”³⁴

2. Kualitas Pelayanan Mobile Banking BSI Ditinjau Dari Prinsip

Pelayanan Prima

Pelayanan dikatakan memiliki kualitas jika pengupayaan dalam pemenuhan kebutuhan, rasa keinginan pelanggan, beserta ketepatannya ketika menyampaikannya dapat menyeimbangi ekspektasi pelanggan. Untuk dapat memenuhi hal tersebut perlu adanya pengukuran kualitas pelayanan agar dapat mengukur apakah kualitas pelayanan yang diberikan dalam *mobile banking* BSI sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan

³³ Septy, Wawancara, 2 April 2023.

³⁴ Sania, Wawancara, 2 April 2023.

nasabahnya. Dalam mengukur kualitas pelayanan dibedakan menjadi lima dimensi SERVQUAL yaitu:

a. Berwujud (*Tangible*)

Merupakan kesiapan bank memberikan kemudahan layanan untuk nasabah dalam menggunakan mobile banking BSI. Contoh dari berwujud atau *tangible* di mobile banking adalah kemudahan mengakses seperti mencari informasi, berkonsultasi, kemudahan bertransaksi, kelancaran pemahaman komunikasi, keleluasaan mendapatkan layanan prioritas, keamanan, tidak adanya biaya admin, dan kemudahan pembayaran lainnya. Namun, pada mobile banking BSI ternyata tidak semua kemudahan layanan tersebut dimanfaatkan oleh nasabah. Hal ini dikarenakan perbedaan kebutuhan masing-masing dari nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking BSI.

Pernyataan di atas diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa responden yang merupakan nasabah BSI KC Madiun. Hal ini diuraikan dalam pernyataan yang disampaikan oleh Septy selaku nasabah BSI KC Madiun, sebagai berikut:

“Sebenarnya hampir semua saya rasakan, dari kemudahan mencari informasi, berkonsultasi, mudahnya transaksi, pemahaman komunikasi, tidak adanya biaya admin yang saya tanggung, sama kemudahan pembayaran. tetapi untuk layanan prioritas tidak karena saya bukan nasabah prioritas dan untuk keamanan soal ATM saya belum merasakan soalnya langsung datang ke bank.”³⁵

³⁵ Septy, Wawancara, 2 April 2023.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ia merasa di dalam keamanan masih kurang, karena apabila ia memiliki kendala atau permasalahan di bagian keamanan khususnya pada kartu ATM akan langsung mendatangi bank dan dibantu oleh *customer service*. Sedangkan untuk layanan prioritas ia tidak merasakan karena bukan termasuk nasabah prioritas. Pendapat lain juga di sampaikan oleh Sania sebagai nasabah BSI KC Madiun:

“Yang saya rasakan saat menggunakan mobile banking BSI sejauh ini kemudahan mencari informasi, konsultasi, kelancaran pemahaman komunikasi karena bahasanya yang mudah dipahami, tidak adanya biaya admin soalnya saya pakai akad wadi’ah, sama kemudahan pembayaran.”³⁶

Berdasarkan penuturan wawancara di atas bahwa dari banyaknya kemudahan yang dirasakan aspek keamanan mengenai ATM dan keleluasaan mendapatkan layanan prioritas yang belum dirasakan. Penjelasan lain juga disampaikan oleh Anang selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Kemudahan yang sudah saya rasakan mungkin mencari informasi, kemudahan transaksi, pemahaman komunikasi, tidak kena admin, sama mudahnya pembayaran. Untuk yang konsultasi saya belum merasakan, layanan prioritas juga belum, yang keamanan soal ATM malah saya tidak tahu kalau ada”³⁷.

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengatakan bahwa ia belum merasakan kemudahan dari layanan konsultasi, layanan prioritas dikarenakan ia nasabah regular, dan tidak mengetahui jika adanya

³⁶ Sania, Wawancara, 2 April 2023.

³⁷ Anang, Wawancara, 2 April 2023.

keamanan yang membantu apabila ada permasalahan pada kartu ATM yang digunakan nasabah di dalam *mobile banking* BSI. Pendapat lainnya juga disampaikan oleh Gilang sebagai nasabah BSI KC Madiun:

“Saya sudah merasakan mudahnya mencari informasi, pemahaman komunikasi karena bahasa yang baik, keamanan, tidak adanya potongan admin, dan kemudahan pembayaran. Untuk kemudahan lainnya ada beberapa yang belum merasakan kayak konsultasi, transaksi soalnya saya belum pernah menggunakan *mobile banking* BSI buat transaksi, sama layanan prioritas soalnya saya nasabah regular.”³⁸

Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa ia belum merasakan kemudahan konsultasi, kemudahan transaksi, dan layanan prioritas yang telah disediakan di dalam *mobile banking* BSI.

b. *Kehandalan (Reability)*

Merupakan kemampuan pemberian pelayanan dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Contoh dari kehandalan atau *reability* di *mobile banking* adalah kesesuaian layanan yang diberikan, misalnya pemberian informasi yang sudah sesuai, adanya konsultasi sesuai kebutuhan nasabah, dapat melakukan transaksi dengan mudah dan cepat, penggunaan Bahasa yang tepat, layanan prioritas yang diberikan kepada nasabah yang tepat, adanya solusi yang tepat atas masalah pada kartu nasabah, kebijakan potongan admin yang memuaskan nasabah, serta keefektifan layanan pembayaran dengan menggunakan *mobile banking*. Namun, pada *mobile banking* BSI ternyata tidak semua kemudahan layanan tersebut dimanfaatkan oleh nasabah. Hal ini dikarenakan perbedaan kebutuhan

³⁸ Gilang, *Wawancara*, 2 April 2023.

masing-masing dari nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking BSI.

Pernyataan di atas diperkuat dengan adanya hasil wawancara dengan beberapa nasabah pengguna mobile banking BSI. Seperti halnya penuturan dari Septy sebagai nasabah BSI KC Madiun, sebagai berikut:

“informasinya sudah sesuai, konsultasinya juga sesuai kebutuhan, bisa melakukan transaksi mudah dan cepat, penggunaan bahasa yang tepat, dan efektivnya layanan pembayaran. Untuk lainnya saya belum merasakan, kalau yang potongan admin saya tidak merasakan karena tidak kena admin.”³⁹

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa banyak kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan yang dirasakan nasabah sebagai pengguna. Mungkin ada beberapa yang belum sesuai seperti kebijakan potongan admin yang memuaskan nasabah karena ia tidak mendapatkan potongan admin. Pendapat lainnya juga disampaikan oleh Sania selaku nasabah BSI KC Madiun:

“kesesuaian yang saya rasakan mungkin informasinya, konsultasi, bahasanya sudah sesuai, sama efektivnya layanan pembayaran saja. Sisanya belum merasakan jadi tidak tau sudah sesuai apa belumnya.”⁴⁰

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kesesuaian yang telah dirasakan adalah dari layanan informasi, bahasa, dan layanan pembayaran. Untuk layanan lainnya ia belum bisa merasakan karena belum pernah menggunakan layanan tersebut sehingga tidak dapat menilai

³⁹ Septy, *Wawancara*, 2 April 2023.

⁴⁰ Sania, *Wawancara*, 2 April 2023.

apakah sudah sesuai atau belum. Penuturan lain disampaikan dari Anang sebagai nasabah BSI KC Madiun, sebagai berikut:

“Pemberian informasinya sudah sesuai, transaksinya juga mudah dan cepat jadi sesuai, bahasa yang digunakan juga sesuai, dan pembayarannya juga efektif. Sejauh ini itu sih, kalau yang potongan admin saya pakai wadi’ah jadi tidak bisa menilai.”⁴¹

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sudah banyak kesesuaian antara layanan yang diberikan dan juga yang dirasakan nasabah. Namun masih ada beberapa yang belum dapat diketahui karena nasabah belum pernah menggunakan layanan tersebut. Pendapat dari Gilang sebagai nasabah BSI KC Madiun juga disampaikan sebagai berikut:

“Ini saya nilai dari yang sudah saya rasakan ya, informasinya sudah sesuai, bahasanya juga, keamanan untuk kartu ATM juga sudah, pembayaran yang efektif juga sudah. Untuk lainnya belum bisa menilai.”⁴²

Dari hasil wawancara di atas tersebut dapat diketahui bahwa ia sebagai nasabah merasa bahwa layanan yang pernah ia gunakan sudah sesuai dengan layanan apabila ia datang langsung ke bank.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Merupakan suatu respon dari *costumer service* untuk memberi bantuan kepada nasabah dan memberi pelayanan yang cekatan, akurat, dan tanggap kepada nasabah. Dalam hal ini mobile banking BSI telah memberikan FAQ, konsultasi online, dan pusat bantuan. Namun, pada

⁴¹ Anang, Wawancara, 2 April 2023.

⁴² Gilang, Wawancara, 2 April 2023.

mobile banking BSI ternyata tidak semua kemudahan layanan tersebut dimanfaatkan oleh nasabah. Hal ini dikarenakan perbedaan kebutuhan masing-masing dari nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* BSI. Pernyataan di atas diperkuat dengan adanya hasil wawancara dari Septy selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Menurut saya bantuan dari pelayanan yang disediakan di *mobile banking* BSI dalam bentuk FAQ, konsultasi online, dan pusat bantuan ini sangat baik. Sudah cekatan, akurat, dan tanggap juga jika ada nasabah yang menggunakan layanan tersebut.”⁴³

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa nasabah merasa layanan bantuan berbentuk FAQ, konsultasi online, dan pusat bantuan yang disediakan di dalam *mobile banking* BSI sudah cekatan, akurat, dan tanggap dalam mengatasi permasalahan nasabah. Penuturan yang sama juga di katakana oleh Sania sebagai nasabah BSI KC Madiun:

“Kalau untuk layanan konsultasi ini sudah bagus menurut saya, bener-bener akurat juga karena *customer service* yang melayani sangat teliti ya. Meskipun lewat *mobile banking* tapi pelayanannya sama bagusnya seperti datang langsung kesana.”⁴⁴

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa layanan konsultasi yang disediakan di dalam *mobile banking* BSI akurat dan pelayanan yang diberikan sama seperti langsung datang ke bank secara langsung.

⁴³ Septy, Wawancara, 2 April 2023.

⁴⁴ Sania, Wawancara, 2 April 2023.

d. Empati (*Empathy*)

Merupakan salah satu bentuk kepedulian dan perhatian BSI kepada nasabah dengan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah di dalam mobile banking BSI. Contoh dari empati atau *empathy* adalah tersedianya informasi yang lengkap sesuai kebutuhan nasabah, disediakannya konsultasi online yang bisa diakses 24 jam untuk menangani permasalahan nasabah, mempermudah segala bentuk transaksi yang dilakukan nasabah melalui mobile banking BSI, penggunaan bahasa yang ramah dan sopan, disediakannya layanan untuk nasabah prioritas, diberikannya layanan yang dapat menjamin keamanan kartu ATM nasabah, tidak memberatkan nasabah dalam pemberian potongan biaya admin, dan disediakannya layanan pembayaran yang lengkap hanya dengan menggunakan satu aplikasi mobile banking BSI. Namun, pada *mobile banking* BSI ternyata tidak semua kemudahan layanan tersebut dimanfaatkan oleh nasabah. Hal ini dikarenakan perbedaan kebutuhan masing-masing dari nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* BSI. Pernyataan di atas diperkuat dengan adanya hasil wawancara dari Septy selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Bentuk kepedulian BSI lewat *mobile banking* BSI bagus ya, disediakannya informasi yang lengkap, konsultasi 24 jam, mempermudah segala transaksi, penggunaan bahasa, kalau untuk potongan admin saat transaksi transfer atau *topup* bagi saya tidak memberatkan, sama disediakan layanan pembayaran yang lengkap. Sampai layanan prioritas dan keamanan ATM yang saya tidak tahu ternyata juga disediakan.”⁴⁵

⁴⁵ Septy, Wawancara, 2 April 2023.

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ia merasakan banyak sekali kepedulian BSI yang diberikan dalam *mobile banking* BSI. Hingga layanan yang sebenarnya tidak nasabah ketahui juga disediakan dalam *mobile banking* BSI. Hal lain juga disampaikan Sania sebagai nasabah BSI KC Madiun:

“Kepedulian BSI sangat tinggi ternyata untuk nasabahnya sampai menyediakan banyak layanan di dalam *mobile banking* BSI.”⁴⁶

Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa ia sebagai nasabah merasa kepedulian BSI terhadap nasabahnya sangatlah tinggi, dapat dilihat dengan disediakannya macam-macam layanan di *mobile banking* BSI untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Anang sebagai nasabah BSI KC Madiun juga menyampaikan:

“Sebagai nasabah BSI dan pengguna *mobile banking* BSI saya merasakan rasa kepedulian BSI untuk nasabahnya sangat baik, bahkan BSI tidak memberikan potongan admin untuk nasabah yang pakai akad wadi’ah menurut saya bank lain belum tentu ada hal begitu.”⁴⁷

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ia sebagai nasabah merasakan kepedulian yang diberikan BSI untuk nasabahnya, ia juga mengatakan bahwa tidak semua bank menyediakan akad seperti wadi’ah dengan menawarkan bebas biaya admin. Pendapat lain juga disampaikan Gilang selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Hal-hal yang tidak saya tahu seperti layanan konsultasi ternyata juga disediakan di *mobile banking* BSI, menurut saya hal itu sudah bisa dinilai seberapa kepedulian BSI untuk nasabahnya.”⁴⁸

⁴⁶ Sania, *Wawancara*, 2 April 2023.

⁴⁷ Anang, *Wawancara*, 2 April 2023.

⁴⁸ Gilang, *Wawancara*, 2 April 2023.

Dari wawancara di atas dapat diketahui bahwa BSI juga memperhatikan hal-hal kecil untuk nasabahnya, hal tersebut dapat membuktikan bahwa BSI sangat peduli dengan nasabahnya hingga memberikan layanan yang tidak diketahui nasabah.

e. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Merupakan pemberian kepercayaan dan kepastian kepada nasabah atas layanan yang diberikan dalam mobile banking BSI. Contoh dari jaminan dan kepastian atau assurance yang dapat diberikan kepada nasabah dalam bentuk informasi yang dapat dipercaya, jaminan konsultasi terhubung langsung dengan customer service BSI, jaminan transaksi yang mudah namun tetap aman, kepastian pilihan transaksi yang tepat, terjaminnya nasabah prioritas dengan layanan yang istimewa, terjaminnya keamanan kartu ATM, jaminan tanpa adanya potongan admin untuk akad tertentu, dan terjaminnya setiap pembayaran yang dilakukan di mobile banking BSI. Namun, pada *mobile banking* BSI ternyata tidak semua kemudahan layanan tersebut dimanfaatkan oleh nasabah. Hal ini dikarenakan perbedaan kebutuhan masing-masing dari nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* BSI. Pernyataan di atas diperkuat dengan adanya hasil wawancara dari Septy selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Untuk informasi, konsultasi, transaksi, keamanan, tidak adanya potongan buat akad wadi’ah, dan pembayaran saya percaya kalau

BSI akan menjamin semuanya dengan aman dan juga benar-benar disalurkan.”⁴⁹

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa nasabah merasa percaya atas jaminan yang diberikan BSI dalam setiap transaksi maupun informasi yang diberikan melalui mobile banking BSI. Penuturan lainnya juga disampaikan oleh Sania sebagai nasabah BSI KC Madiun:

“Menurut saya BSI itu bank Syariah terbesar ya, jadi untuk kepercayaan dan jaminan setiap layanan yang diberikan di dalam mobile banking BSI pasti bisa dipertanggung jawabkan.”⁵⁰

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa ia sebagai nasabah beranggapan BSI adalah bank Syariah terbesar sehingga segala layanan yang diberikan pasti sudah terbukti aman dan dapat dipertanggung jawabkan apabila ada yang tidak sesuai. Pendapat lain dari Anang sebagai nasabah BSI KC Madiun juga disampaikan sebagai berikut:

“Kalau untuk layanan yang ada di mobile banking BSI sudah pasti terjamin dan saya percaya menggunakannya.”⁵¹

Dari hasil penuturan di atas dapat diketahui bahwa ia merasa layanan yang disediakan BSI di dalam *mobile banking* BSI sudah pasti terjamin kebenaran dan kepercayaannya sehingga ia mau menggunakan layanan yang ada di dalam *mobile banking* BSI. Penuturan lain juga disampaikan oleh Gilang selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Sebagai pengguna *mobile banking* BSI saya percaya dengan layanan yang diberikan, meskipun belum seluruhnya pernah saya

⁴⁹ Septy, Wawancara, 2 April 2023.

⁵⁰ Sania, Wawancara, 2 April 2023.

⁵¹ Anang, Wawancara, 2 April 2023.

gunakan tapi saya yakin dengan apa yang sudah diberikan BSI pasti yang terbaik untuk nasabahnya.”⁵²

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui meskipun ia belum seluruhnya pernah merasakan menggunakan layanan yang terdapat pada *mobile banking* BSI, namun ia percaya apa yang diberikan BSI adalah layanan yang terbaik untuk nasabahnya.

3. Dampak Pelayanan *Mobile Banking* BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah

Setiap perusahaan pastinya ingin memberikan dampak yang baik atas pelayanan yang telah diberikan untuk pelanggannya. Hal tersebut juga berlaku untuk di dunia perbankan, dengan diberikannya layanan *mobile banking* pastinya bank berharap akan memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan nasabah yang menggunakannya. Dengan mengukur kepuasan nasabah tersebut pihak bank bisa mengetahui apakah hasil dari layanan *mobile banking* tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah yang menggunakannya. Cara mengetahui apakah nasabah sudah puas dengan apa yang telah bank berikan dapat dilakukan dengan pengukuran kepuasan nasabah. Aspek-aspek yang termasuk dalam objek pengukuran kepuasan nasabah adalah:

a. Kesesuaian Harapan (*Confirmation to Expectation*)

Kesesuaian harapan ini merupakan cara mengukur apakah kinerja atau layanan dalam *mobile banking* BSI sudah sesuai dengan

⁵² Gilang, *Wawancara*, 2 April 2023.

yang diharapkan oleh nasabah sebagai pengguna *mobile banking* BSI. Apabila hal tersebut terpenuhi maka nasabah pastinya akan merasa senang dengan apa yang mereka dapatkan dari *mobile banking* BSI tersebut. Pernyataan ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa responden yang merupakan nasabah BSI KC Madiun, mengenai respon mereka tentang kesesuaian *mobile banking* BSI terhadap harapan nasabah. Hal ini diuraikan oleh Septy selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Alasan utamanya saya menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI sebenarnya karena dulu di kampus diwajibkan untuk membuka rekening BSI, tapi lambat laun saya merasa kalau *mobile banking* ini ternyata layanannya cukup lengkap jadi bisa mengefisien waktu dan biaya yang saya keluarkan. Jadi bisa dikatakan aplikasi ini sudah sesuai dengan harapan saya.”⁵³

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ia sebenarnya menggunakan *mobile banking* BSI karena tuntutan dari kampus, namun lambat laun ia merasakan bahwa layanan yang diberikan dalam *mobile banking* BSI dapat mengefisien waktu dan biaya yang dikeluarkan sehingga hal tersebut membuat ia merasa aplikasi ini sesuai dengan apa yang diharapkan. Pendapat lain juga disampaikan oleh Sania sebagai nasabah BSI KC Madiun:

“Saya pakai *mobile banking* ini tujuannya buat tabungan haji mbak, jadi fokusnya pakai aplikasi ini untuk menabung aja. Kalau menabung di sini kan lebih aman dan gabakal saya ambil, jadi sudah sesuai dengan harapan saya sih.”⁵⁴

⁵³ Septy, Wawancara, 2 April 2023.

⁵⁴ Sania, Wawancara, 2 April 2023.

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ia sebagai nasabah memanfaatkan mobile banking BSI ini untuk menabung yang nantinya untuk keperluan haji, ia merasa jika menabung di mobile banking BSI lebih aman dan hal ini sudah sesuai dengan harapan nasabah. Hal yang sama juga disampaikan oleh Gilang selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Saya juga pakai mobile banking BSI ini buat menabung, kalau sudah cukup nanti saya masukan ke tabungan haji. Jika sudah masuk tabungan haji kan tidak bisa saya ambil lagi, sudah sesuai harapan saya juga.”⁵⁵

Di hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa mobile banking BSI dapat digunakan untuk sarana menabung yang baik untuk nasabah, dan hal tersebut sudah memenuhi harapan nasabah. Penuturan lainnya juga disampaikan oleh Anang sebagai nasabah BSI KC Madiun, sebagai berikut:

“Dulu saya buka mobile banking BSI ini karena ikut program KUR di BSI, tapi setelah menggunakannya saya merasa memang layanannya bagus-bagus jadi saya memanfaatkan juga buat transaksi usaha saya karena prosesnya cepat sesuai dengan kemauan saya.”⁵⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa meskipun niat awal mengaktifkan mobile banking BSI ini karena mengikuti program KUR namun akhirnya nasabah mengetahui bahwa layanan yang diberikan dalam mobile banking BSI ini sesuai dengan apa yang

⁵⁵ Gilang, *Wawancara*, 2 April 2023.

⁵⁶ Anang, *Wawancara*, 2 April 2023.

ia butuhkan, sehingga ia menggunakannya juga untuk transaksi usahanya.

b. Minat Menggunakan Ulang (*Purchase Intent*)

Minat menggunakan ulang merupakan bentuk kesediaan nasabah untuk kembali menggunakan *mobile banking* BSI dalam memenuhi kebutuhannya selanjutnya. Minat menggunakan ulang ini dapat terjadi jika nasabah merasa bahwa *mobile banking* BSI ini telah sesuai dengan harapannya, sehingga selanjutnya ia akan menggunakan *mobile banking* BSI ini kembali. Pernyataan ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa responden yang merupakan nasabah BSI KC Madiun, mengenai respon mereka tentang minat menggunakan ulang *mobile banking* BSI. Hal ini diuraikan oleh Septy selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Sejauh ini saya merasa terbantu dengan menggunakan *mobile banking* BSI, jadi pasti akan saya gunakan terus.”⁵⁷

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ia mau menggunakan ulang *mobile banking* BSI karena merasa terbantu. Pendapat lainnya juga dikatakan oleh Sania selaku nasabah BSI KC Madiun:

⁵⁷ Septy, Wawancara, 2 April 2023.

“Iya saya berminat menggunakan ulang karena sudah terbiasa menabung lewat *mobile banking* BSI, saya juga bisa mengecek mutasinya.”⁵⁸

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa ia berminat menggunakan ulang *mobile banking* BSI karena terbiasa menabung melalui *mobile banking* BSI. Hal yang sama juga disampaikan oleh Gilang selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Iya saya gunakan lagi *mobile banking*-nya untuk kebutuhan menabung saya, karena lebih mudah juga.”⁵⁹

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui kemudahan yang diberikan *mobile banking* BSI membuat nasabah berminat untuk menggunakan ulang. Pendapat lainnya juga disampaikan oleh Anang sebagai nasabah BSI KC Madiun:

“Pasti saya gunakan lagi *mobile banking*-nya, transaksi usaha saya jadi terbantu soalnya pelanggan saya juga banyak yang pakai BSI jadi tidak ada admin.”⁶⁰

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ia berminat untuk menggunakan *mobile banking* BSI kembali karena membantu dalam transaksi usahanya.

c. Kesiediaan Merekomendasi (*Willingnes to Recommend*)

Kesiediaan merekomendasi merupakan bentuk kesiediaan nasabah untuk menyarankan atau merekomendasikan *mobile banking* BSI ini kepada nasabah lainnya untuk sama-sama menggunakan

⁵⁸ Sania, *Wawancara*, 2 April 2023.

⁵⁹ Gilang, *Wawancara*, 2 April 2023.

⁶⁰ Anang, *Wawancara*, 2 April 2023.

mobile banking BSI. Hal ini dapat terjadi apabila nasabah merasa *mobile banking* BSI sudah sesuai dengan harapannya dan ia mau menggunakannya kembali, sehingga nasabah ingin orang lain juga ikut merasakannya. Pernyataan ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa responden yang merupakan nasabah BSI KC Madiun, mengenai respon mereka tentang kesediaan merekomendasi *mobile banking* BSI. Hal ini diuraikan oleh Septy selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Dengan layanan yang selengkap ini pasti saya mau merekomendasikan sih, biar orang-orang diluar juga ikut ngerasain”⁶¹

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ia bersedia untuk merekomendasikan *mobile banking* BSI kepada nasabah atau masyarakat diluar sana untuk sama-sama ikut merasakan layanan *mobile banking* BSI yang lengkap. Ungkapan yang sama juga disampaikan oleh Sania selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Ya, saya mau merekomendasikan karena saya juga sudah merasakan kemudahan dari menggunakan *mobile banking* BSI.”⁶²

Hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ia bersedia merekomendasikan karena kemudahan yang dirasa saat menggunakan *mobile banking* BSI. Hal lain juga disampaikan oleh Anang sebagai nasabah BSI KC Madiun:

⁶¹ Septy, Wawancara, 2 April 2023.

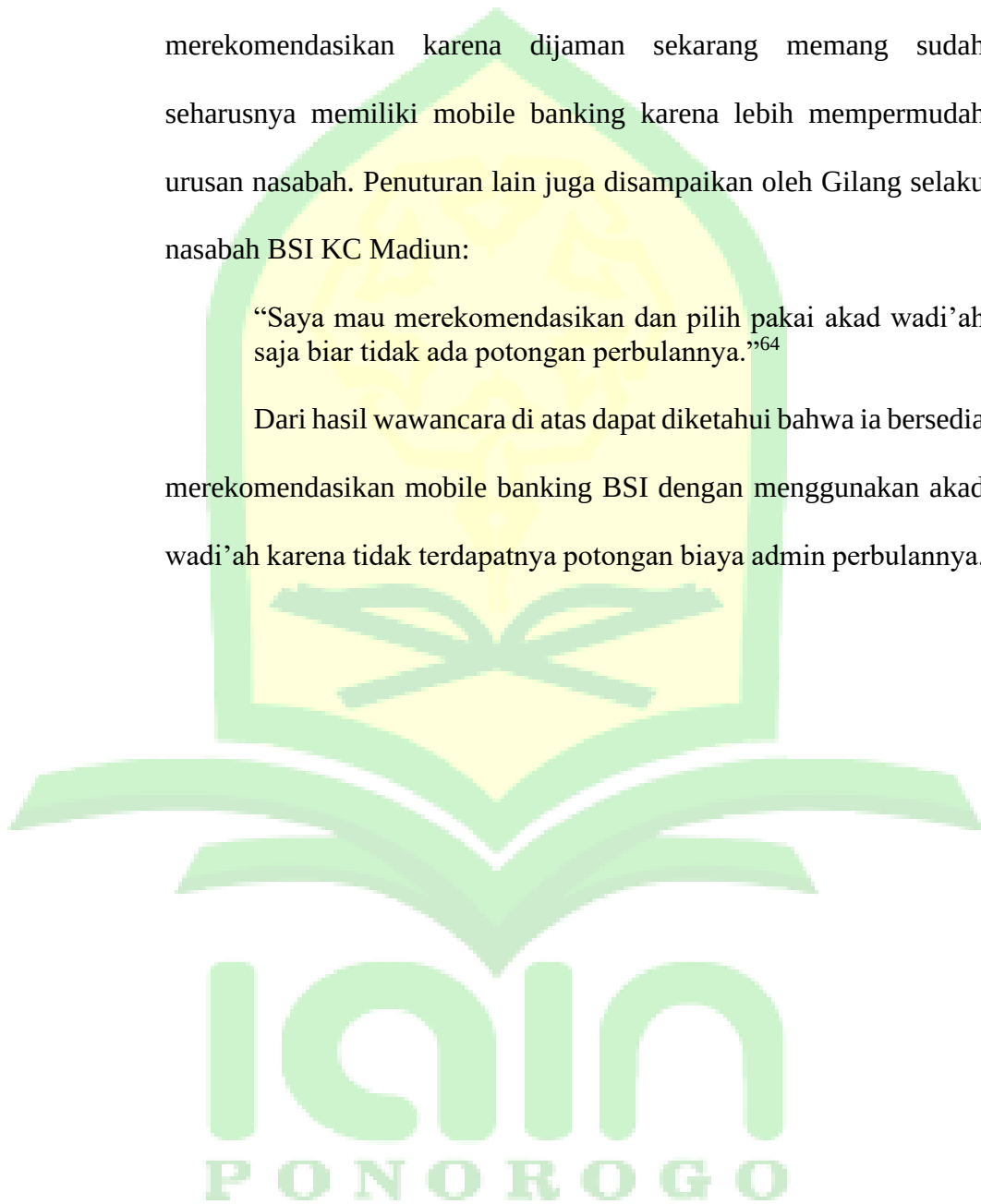
⁶² Sania, Wawancara, 2 April 2023.

“Pasti, pasti saya rekomendasikan soalnya dijamin sekarang memang harus punya mobile banking.”⁶³

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ia bersedia merekomendasikan karena dijamin sekarang memang sudah seharusnya memiliki mobile banking karena lebih mempermudah urusan nasabah. Penuturan lain juga disampaikan oleh Gilang selaku nasabah BSI KC Madiun:

“Saya mau merekomendasikan dan pilih pakai akad wadi’ah saja biar tidak ada potongan perbulannya.”⁶⁴

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ia bersedia merekomendasikan mobile banking BSI dengan menggunakan akad wadi’ah karena tidak terdapatnya potongan biaya admin perbulannya.



⁶³ Anang, *Wawancara*, 2 April 2023.

⁶⁴ Gilang, *Wawancara*, 2 April 2023.

BAB IV

ANALISIS LAYANAN *MOBILE BANKING* BSI BERDASARKAN PRINSIP PELAYANAN PRIMA

A. Analisis Prinsip-Prinsip Yang Telah Diterapkan Dalam Pelayanan *Mobile*

Banking BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima

Pelayanan prima atau sering disebut juga *service excellent* adalah usaha suatu lembaga, organisasi ataupun yang menyediakan barang serta jasa dalam memberikan penginformasian, layanan serta produknya terhadap pelanggan sebaik mungkin agar dapat tercapai kepuasan konsumen. Pelayanan prima tujuannya yaitu untuk memberikan suatu pelayanan yang bisa melakukan pemenuhan serta memberikan kepuasan pelanggannya dan berfokus pada pelayanan untuk pelanggannya.¹

Seharusnya Bank Syariah Indonesia sebelum mengeluarkan atau meluncurkan aplikasi mobile banking BSI untuk digunakan oleh nasabah terlebih dahulu harus menguji apakah di dalam mobile banking BSI tersebut sudah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan prima. Tujuan dari pemberian pelayanan prima di dalam mobile banking BSI tidak lain dan tidak bukan adalah agar nasabah juga bisa merasakan pelayanan yang baik meskipun pelayanan yang diberikan tersebut melalui aplikasi dan tidak diberikan secara langsung seperti saat datang ke bank. Oleh karena itu bank harus memberikan pelayanan yang terbaik agar nantinya nasabah yang menggunakan dapat merasakan pelayanan prima dari bank.

¹ Fazri Samia Raziawati, dan Luthfi Esa Herliyani Ma'rup, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT BPR Kerta Raharja Bandung," *Jurnal Ilmiah MEA*, Bandung: Politeknik Piksi Ganesha, 2021, 1873.

Ada kurang lebih delapan suplemen atau prinsip pelayanan yang menghasilkan produk apabila ditambah dengan pelayanan akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat lebih sesuai dengan yang dituturkan Lovelock diantaranya yaitu:²

1. *Information*

Proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang diperlukan oleh konsumen. Seorang konsumen akan menanyakan kepada penjual tentang apa, bagaimana, berapa, kepada siapa, dimana diperoleh, dan berapa lama memperoleh barang dan jasa yang diinginkan. Penyedia informasi memberikan kemudahan kepada konsumen dalam proses aktivitas bisnisnya. Dalam dunia perbankan, dengan informasi sempurna akan memberikan kemudahan nasabah untuk mengakses produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhannya.

2. *Consultation*

Setelah memperoleh informasi yang diinginkan, biasanya konsumen akan membuat suatu keputusan, yaitu membeli atau tidak membeli. Di dalam proses memutuskan ini seringkali diperlukan pihak-pihak yang dapat diajak untuk berkonsultasi.

3. *Undertaking*

Keyakinan yang diperoleh konsumen melalui konsultasi akan

² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 219.

membawa pada tindakan untuk memesan produk yang diinginkan. Penilaian pembeli pada titik ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan aplikasi maupun administrasi pemesanan barang yang tidak berbelit-belit. Ataupun pada industry perbankan kemudahan dalam aplikasi kartu kredit, pembukaan rekening atau lainnya.

4. *Hospitality*

Nasabah yang berurusan secara langsung ke tempat-tempat transaksi akan memberikan penilaian terhadap sikap ramah dan sopan santun dari karyawan, ruang tunggu yang nyaman, hingga tersedianya wc/toilet yang bersih.

5. *Caretaking*

Latar belakang konsumen yang beragam akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula. Misalnya, pebisnis akan menginginkan suatu layanan perbankan yang bebas antri, sehingga dimunculkanlah layanan prioritas dalam industri perbankan.

6. *Exception*

Beberapa konsumen kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan, misalnya saja bagaimana dan dengan cara apa pihak bank melayani klaim nasabah yang datang secara tiba-tiba, kartu ATM yang terblokir akibat kesalahan pin, sampai dengan kartu ATM yang hilang.

7. *Billing*

Titik rawan berikutnya adalah pada administrasi pembayaran, niat

baik pembeli untuk bertransaksi sering gagal pada titik ini. Bank harus memperhatikan hal-hal yang terkait dengan administrasi pembayaran, baik mekanismenya maupun potongan atau biaya admin yang dibebankan.

8. *Payment*

Pada ujung pelayanan, harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan konsumen. Dapat saja berupa pembayaran token listrik, pulsa, dll.

Sebenarnya dari kedelapan prinsip-prinsip pelayanan prima di atas pihak Bank Syariah Indonesia telah memberikannya di dalam *mobile banking* BSI, namun fakta dilapangannya masih banyak nasabah BSI yang menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI belum sepenuhnya merasakan kedelapan prinsip pelayanan prima dengan baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor ketidaktahuan, tujuan penggunaan yang berbeda-beda, dan masalah yang pernah dihadapi selama menggunakan *mobile banking* BSI. Penjelasan tersebut diperkuat dengan adanya hasil wawancara bersama beberapa nasabah BSI KC Madiun yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* BSI. Dari kedelapan prinsip-prinsip tersebut kurang lebih ada empat prinsip yang sering dimanfaatkan atau diketahui oleh nasabah BSI KC Madiun, empat prinsip tersebut adalah *information*, *hospitality*, *billing*, dan *payment*. Untuk prinsip *consultation*, dan *undertaking* hanya beberapa yang merasakan dan mengetahui adanya pelayanan tersebut. Sedangkan pada prinsip *exception* masih banyak nasabah BSI KC Madiun yang belum mengetahui adanya pelayanan tersebut di dalam *mobile banking* BSI.

Alasan terkuat hingga nasabah belum merasakan pelayanan yang di sediakan dalam mobile banking BSI adalah karena faktor ketidaktahuan, oleh karena itu tindakan yang harus dilakukan pihak BSI KC Madiun dapat lebih memberikan pemahaman pada nasabah baru yang mengaktifkan mobile banking BSI dengan cara mengenalkan dan pemberian informasi mengenai layanan-layanan yang tersedia di dalam mobile banking BSI. Pemberian informasi dan pengenalan layanan ini baiknya juga disertai kegunaan dari masing-masing layanan, agar kedepannya nasabah yang menggunakan mobile banking BSI dapat merasakan seluruh pelayanan yang disediakan di dalamnya.

B. Analisis Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* BSI Ditinjau Dari Prinsip Pelayanan Prima

Pelayanan dikatakan memiliki kualitas jika pengupayaan dalam pemenuhan kebutuhan, rasa keinginan pelanggan, beserta ketepatannya ketika menyampaikannya dapat menyeimbangi ekspektasi pelanggan.³ Sudah seharusnya Bank Syariah Indonesia memiliki kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan dalam mobile banking BSI dengan baik. Dengan adanya kualitas pelayanan juga nantinya dapat digunakan untuk mengukur apakah pelayanan yang diberikan di dalam mobile banking BSI ini sudah benar-benar siap dan mampu untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan

³ Fazri Samia Raziawati, dan Luthfi Esa Herliyani Ma'rup, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT BPR Kerta Raharja Bandung," *Jurnal Ilmiah MEA*, Bandung: Politeknik Piksi Ganesha, 2021, 1873.

nasabah, dan juga permasalahan-permasalahan yang dapat muncul saat menggunakan mobile banking BSI ini.

Pengukuran kualitas pelayanan (*service quality*) bisa memakai lima dimensi. Menurut Lupiyoadi dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dibedakan menjadi lima dimensi SERVEQUAL yaitu:⁴

1. Berwujud (*tangible*) merupakan kesiapan perusahaan dalam memperlihatkan keberadaan kinerja pada pihak luar atau konsumen. Contoh dari berwujud atau *tangible* di *mobile banking* adalah kemudahan mengakses seperti mencari informasi, berkonsultasi, kemudahan bertransaksi, kelancaran pemahaman komunikasi, kekeluasaan mendapatkan layanan prioritas, keamanan, tidak adanya biaya admin, dan kemudahan pembayaran lainnya.
2. Keandalan (*Reability*) merupakan kemampuan pemberian pelayanan sesuai perjanjian dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contoh dari keandalan atau *reability* di *mobile banking* adalah kesesuaian layanan yang diberikan, misalnya pemberian informasi yang sudah sesuai, adanya konsultasi sesuai kebutuhan nasabah, dapat melakukan transaksi dengan mudah dan cepat, penggunaan Bahasa yang tepat, layanan prioritas yang diberikan kepada nasabah yang tepat, adanya solusi yang tepat atas masalah pada kartu nasabah, kebijakan potongan admin yang memuaskan nasabah,

⁴ Khusnul Wulandari, “Analisis Kualitas Pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus Di BSI KCP Ajibarang)”, *Skripsi*, Purwokerto: Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri, h. 10.

serta keefektifan layanan pembayaran dengan menggunakan mobile banking.

3. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu respon pegawai untuk memberi bantuan pada pelanggan serta untuk memberi pelayanan yang cekatan, akurat, dan tanggap kepada pelanggan, termasuk kesigapan, kecekatan pegawai dalam melayani transaksi serta menangani pelanggan yang ada keluhan. Dalam hal ini *mobile banking* BSI telah memberikan FAQ, konsultasi online, dan pusat bantuan.
4. Empati (*empathy*) merupakan memberi perhatiannya dengan tulus pada pelanggan yang bersifat privasi dengan berusaha melengkapi keinginan dan harapannya. Contoh dari empati atau empathy adalah tersedianya informasi yang lengkap sesuai kebutuhan nasabah, disediakannya konsultasi online yang bisa diakses 24 jam untuk menangani permasalahan nasabah, mempermudah segala bentuk transaksi yang dilakukan nasabah melalui *mobile banking* BSI, penggunaan bahasa yang ramah dan sopan, disediakannya layanan untuk nasabah prioritas, diberikannya layanan yang dapat menjamin keamanan kartu ATM nasabah, tidak memberatkan nasabah dalam pemberian potongan biaya admin, dan disediakannya layanan pembayaran yang lengkap hanya dengan menggunakan satu aplikasi *mobile banking* BSI.
5. Jaminan dan kepastian (*assurance*) merupakan pengetahuan, kesopan santunan, keramahan, perhatian dan kemampuan pegawai serta staff perusahaan saat memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberi informasi

dan kemampuan guna meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Contoh dari jaminan dan kepastian atau assurance yang dapat diberikan kepada nasabah dalam bentuk informasi yang dapat dipercaya, jaminan konsultasi terhubung langsung dengan customer service BSI, jaminan transaksi yang mudah namun tetap aman, kepastian pilihan transaksi yang tepat, terjaminnya nasabah prioritas dengan layanan yang istimewa, terjaminnya keamanan kartu ATM, jaminan tanpa adanya potongan admin untuk akad tertentu, dan terjaminnya setiap pembayaran yang dilakukan di mobile banking BSI.

Dari kelima pengukuran kualitas pelayanan (*service quality*) dapat digunakan untuk mengukur apakah pelayanan yang diberikan di dalam aplikasi mobile banking BSI sudah memenuhi kelima aspek tersebut. Harapannya jika layanan yang ada di dalam mobile banking BSI telah sesuai dengan kelima pengukuran kualitas pelayanan di atas dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakannya baik dari aspek kenyamanan hingga nantinya menumbuhkan kepuasan pada nasabah. Penjelasan tersebut diperkuat dengan adanya hasil wawancara bersama beberapa nasabah BSI KC Madiun yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* BSI. Dari hasil wawancara bersama beberapa nasabah BSI KC Madiun menghasilkan untuk kelima aspek pengukuran di atas hampir semuanya sudah terpenuhi, namun pada aspek berwujud atau *tangible* khususnya pada kemudahan keamanan kartu ATM ini masih banyak nasabah yang belum merasakannya, hal ini dikarenakan faktor ketidaktahuan nasabah sehingga masih banyak nasabah

apabila mengalami kendala pada kartunya memilih mendatangi bank secara langsung. Untuk pengukuran ketanggapan atau *responsiveness* hanya dua nasabah BSI KC Madiun yang dapat memberikan keterangan bahwa pemberian layanan FAQ, konsultasi online dan pusat bantuan di dalam *mobile banking* BSI sangatlah bermanfaat dan sangat membantu nasabah. Sedangkan dua nasabah lainnya tidak memberikan keterangan apapun dikarenakan mereka belum merasakan layanan tersebut.

Untuk tiga pengukuran lainnya seperti kehandalan atau *reability*, empati atau *empathy*, dan jaminan/ kepastian atau *assurance* menurut penuturan keempat nasabah BSI KC Madiun sudah menilai sesuai, handal, dan dapat dipercaya. Oleh karena itu tindakan yang seharusnya dilakukan oleh BSI KC Madiun agar nasabah yang menggunakan *mobile banking* BSI dapat merasakan seluruh kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai layanan yang terdapat pada *mobile banking* BSI agar seluruh nasabah dapat menilai apakah kualitas yang telah diberikan pada layanan *mobile banking* BSI sudah sesuai dengan prinsip pelayanan prima.

C. Analisis Dampak Pelayanan *Mobile Banking* BSI Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah

Kepuasan sendiri merupakan sebuah respon atau bentuk dari rasa senang dari nasabah yang dapat timbul setelah merasakan sesuatu baik dari pelayanan maupun hal lain yang didapatkan. Kepuasan ini menandakan adanya *feedback* yang baik dari nasabah kepada bank yang telah melayaninya. Dengan

adanya kepuasan pula bank dapat mengetahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah tersebut sudah sesuai atau belum, apabila sudah sesuai maka bank dapat mempertahankan pelayanan yang berikan sedangkan apabila belum sesuai maka pihak bank harus memperbaiki layanan yang diberikan kepada nasabahnya. Pengertian kepuasan nasabah juga dapat diartikan sebagai berikut suatu rasa senang ataupun kekecewaan individu yang timbul sesudah melakukan perbandingan antara hasil produk dengan hasil yang diinginkan.⁵

Untuk dapat menganalisis dampak kepuasan nasabah terhadap pelayanan *mobile banking* BSI berdasarkan pelayanan prima dapat dilakukan dengan cara pengukuran kepuasan nasabah. Objek pengukuran kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Lonney adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan (*Confirmation to Expectation*)

Merupakan tingkat kesesuaian kinerja produk dari yang di harapkan oleh pelanggan dengan apa yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

- a. Produk yang di peroleh sesuai atau melebihi yang di harapkan oleh pelanggan
- b. Pelayanan yang di berikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan
- c. Fasilitas yang di dapat sesuai atau melebihi harapan pelanggan

⁵ Fazri Samia Raziawati, dan Luthfi Esa Herliyani Ma'rup, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT BPR Kerta Raharja Bandung," *Jurnal Ilmiah MEA*, Bandung: Politeknik Piksi Ganesha, 2021, 1875.

2. Minat menggunakan Ulang (*Purchase Intent*)

Merupakan kesedian pelanggan untuk datang kembali dan melakukan pembelian ulang atas produk perusahaan terkait, meliputi:

- a. Berminat menggunakan kembali dikarenakan pelayanan yang memuaskan
- b. Berminat menggunakan kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk
- c. Berminat menggunakan kembali karena fasilitas yang ditawarkan memadai

3. Kesiediaan merekomendasi (*Willingnes to recommend*)

Merupakan kesediaan pelanggan untuk menyarankan atau merekomendasikan produk terkait kepada teman, saudara atau tetangga untuk menggunakan produk terkait, meliputi:

- a. Menyarankan saudara, teman atau kerabat untuk menggunakan produk terkait karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan saudara, teman atau kerabat untuk menggunakan produk terkait karena nilai dan manfaat produk yang memuaskan.
- c. Menyarankan saudara, teman atau kerabat menggunakan produk karena fasilitas yang ditawarkan memadai.

Dari ketiga objek pengukuran kepuasan nasabah yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah BSI KC Madiun dalam menggunakan *mobile banking* BSI. Harapannya jika nantinya ketiga objek pengukuran kepuasan nasabah di atas dapat dirasakan oleh semua nasabah BSI KC

Madiun maka kedepannya BSI KC Madiun akan mempertahankan pelayanan yang telah diberikan untuk nasabah. Namun apabila nasabah belum merasakan ketiga objek pengukuran kepuasan nasabah tersebut maka pihak BSI KC Madiun harus lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, karena kunci kelayakitan seorang nasabah adalah dari pelayanan yang dirasakan saat menggunakan produk dari perusahaan atau bank tersebut. Penjelasan di atas diperkuat dengan adanya hasil wawancara dengan beberapa nasabah BSI KC Madiun.

Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah BSI KC Madiun yang menggunakan aplikasi mobile banking BSI, dari objek kesesuaian harapan mereka merasa bahwa layanan yang diberikan di dalam *mobile banking* BSI sudah sesuai dengan harapan yang mereka mau meskipun belum sepenuhnya dapat mereka rasakan tapi setelah melakukan wawancara ini paling tidak pengetahuan mereka tentang layanan yang disediakan didalam *mobile banking* BSI menjadi bertambah. Untuk objek minat menggunakan ulang mereka mengungkapkan berminat untuk menggunakan ulang aplikasi *mobile banking* BSI ini karena mereka merasa terbantu dengan adanya *mobile banking* BSI ini baik untuk kebutuhan sehari-hari, untuk kebutuhan menabung, hingga untuk kebutuhan usaha yang dijalankan oleh nasabah. Untuk objek yang terakhir atau objek kesediaan merekomendasikan mereka mengungkapkan berminat untuk merekomendasikan aplikasi *mobile banking* BSI ini kepada nasabah lainnya, keluarga, maupun teman karena mereka merasa

terbantu dan puas dengan layanan yang disediakan di dalam *mobile banking* BSI ini, selain itu mereka juga merasa layanan yang ada di dalam *mobile banking* BSI ini lengkap dan ada beberapa layanan yang menjadi pembeda dengan *mobile banking* bank lain sehingga hal tersebut menjadi keunikan dan ciri khas bahkan *point plus* dari *mobile banking* BSI.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prinsip-prinsip pelayanan prima yang meliputi *information, consultation, undertaking, hospitaly, caretaking, exception, billing, dan payment* semuanya telah di terapkan dalam *mobile banking* BSI. Namun, kurang lebih hanya ada empat prinsip yang sering dirasakan, dimanfaatkan, dan diketahui oleh nasabah yang menggunakan *mobile banking* BSI. Keempat prinsip tersebut adalah *information, hospitaly, billing, dan payment*.
2. Dalam mengukur kualitas pelayanan *mobile banking* BSI kurang lebih ada 5 pengukuran kualitas pelayanan yang meliputi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan dan kepastian (*assurance*). Dari kelima pengukuran kualitas pelayanan tersebut yang menurut nasabah telah sesuai adalah pengukuran kehandalan (*reability*), empati (*empathy*), jaminan dan kepastian (*assurance*).
3. Untuk mengetahui dampak dari pelayanan *mobile banking* BSI berdasarkan prinsip pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah, dilakukan pengukuran kepuasan nasabah dengan menggunakan objek pengukuran kesesuaian harapan, minat menggunakan ulang, dan kesedian merekomendasi. Dari ketiga objek pengukuran kepuasan tersebut hasilnya

seluruhnya dapat terpenuhi, karena sudah sesuai dengan harapan nasabah sehingga berminat untuk menggunakan ulang, dan berujung pada bersedia untuk merekomendasikan *mobile banking* BSI.

B. Saran/Rekomendasi

1. Untuk pihak BSI KC Madiun

Baiknya pihak bank lebih meningkatkan pemahaman mengenai layanan-layanan yang telah disediakan di dalam *mobile banking* BSI agar nantinya seluruh nasabah dapat menggunakan layanan tersebut dan dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin. Hal ini nantinya juga akan berdampak pada penilaian nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI.

2. Bagi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sebagai dukungan dalam rangka pembangunan studi kepustakaan IAIN Ponorogo.

3. Untuk peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dijadikan literatur dalam penelitian selanjutnya dengan objek dan sudut pandang yang berbeda, sehingga dapat menambah pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adela, Melfi, “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa),” *Skripsi*, Lampung: Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020.
- Al-Qur’an, Al-Baqarah (1): 208.
- Al-Qur’an, Ali ‘Imran (3):159.
- Al-Qur’an, Al-Insyiqaq (30): 6.
- Anang, *Wawancara*, 2 April 2023.
- Anang, *Wawancara*, 27 November 2022.
- Arif, M. Nur Rianto Al, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012).
- Candra Ardhya Darwanto, *Wawancara*, 13 Maret 2023.
- Chopipa, Fifip, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Klik BCA terhadap Kepuasan Nasabah”, Dalam *Skripsi Khusna, Isroul*. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, Manado: IAIN Manado, h.13.
- Damanuri, Aji, *Metodologi Penelitian Muamalah* (Ponorogo: STAIN PO PRESS, 2010), h. 6
- Firmansyah, Tommy Trie, dkk. “Analisis Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah,” *Tugas Akhir*, Jember: Unvesitas Muhammadiyah Jember, 2019. h 3
- Gilang, *Wawancara*, 2 April 2023.
- Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia group, 2011), h. 30.
- J. Meleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996), 28.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005). h. 15.
- Khusna, Isroul, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC.

- Manado-Tendean),” *Skripsi*, Manado: Institut Agama Islam Negeri Manado, 2020, h. 3.
- Kurniawan, Danang, “*Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah*”, *Jurnal Tawazun*, Kudus: IAIN Kudus, 2020, h. 68.
- Luthfiatin, Vivi dan Luthfi Hadi Aminuddin, “Strategi *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah”, *Jurnal Asy-Syarikah*, Ponorogo: IAIN Ponorogo, h. 132.
- Martiasih, Putu Masdan Christimulla Purnama Trimurti, “Pelayanan Prima di Dunia Perbankan,” *Jurnal Prosiding Sintesa*, Bali: Universitas Dhyana Pura, 2022.
- Nurin, Indah Musyawarah, dkk. “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu),” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Palu: Institut Agama Islam Negeri Palu, 2020, h. 88.
- Patimah, Siti, “Pengertian Pelayanan Prima,” *Skripsi*, Bogor: Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Muhammadiyah Bogor, 2019, h. 8.
- Penilaian dan Ulasan BSI Mobile di Apps Store, (diakses pada 27 November 2022, pukul 19.55).
- Raziawati, Fazri Samia, dan Luthfi Esa Herliyani Ma’rup, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT BPR Kerta Raharja Bandung,” *Jurnal Ilmiah MEA*, Bandung: Politeknik Piksi Ganesha, 2021, h. 1873.
- Sania, *Wawancara*, 2 April 2023.
- Sania. *Wawancara*, 27 November 2022.
- Septy, *Wawancara*, 2 April 2023.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 273-274.
- Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 274.

Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. *Kepuasan Pelanggan (Konsep, pengukuran & strategi)* (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2019), h. 152.

Tyas, Dini Eka Ratnaning, “Implementasi Budaya Layanan Prima Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta”, *Laporan Magang*, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, h. 6.

Usman, Husein, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), 63.

Wahono, Ribut Muji dan Ely Masykuroh, “Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Saing Dengan *Brand Image* Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Nganjuk Yos Sudarso”, *Jurnal Falahiya*, Ponorogo: IAIN Ponorogo, h. 158.

Wahyuningsih, Nining dan Nurul Janah, “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat.” *Jurnal Al-Amwal*, Cirebon, 2018, h. 301.

Wulandari, Khusnul, “Analisis Kualitas Pelayanan BSI Mobile Banking (Studi Kasus Di BSI KCP Ajibarang),” *Skripsi*. (Purwokerto: UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri, 2022)

www.ir-bankbsi.com di akses pada tanggal 10 Maret 2023, Pukul 19:00

