



**JAMINAN KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN
MOBILE BANKING
(Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah
Sareal)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi
Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Disusun oleh :

Nama : ARDIAN SAPUTRA

NPM : 2017570048

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
1442 H/2021 M**

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINILITAS)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ardian Saputra

NPM : 2017570048

Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Judul Skripsi : Jaminan Kepuasan Dalam Penggunaan *Mobile Banking* (Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal).

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul diatas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata dikemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 23 Dzulqa'dah 1442 H
4 Juli 2021 M

Yang Menyatakan,



Ardian Saputra

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "**Jaminan Kepuasan Nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* (Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal)**" yang disusun oleh **Ardian Saputra**, Nomor Pokok Mahasiswa : **2017570048** Program Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 7 Juni 2021

Pembimbing,



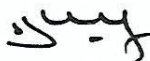
Dr. Hasanah, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

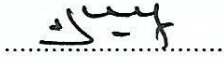




Skripsi yang berjudul "**Jaminan Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking (Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal)**". Disusun oleh: **Ardian Saputra**, Nomor Pokok Mahasiswa: **2017570048**. Telah diujikan pada hari/tanggal: Kamis, 1 Juli 2021. Telah diterima dan disahkan dalam sidang skripsi (munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



Dr. Sopa, M.Ag.

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Sopa, M.Ag.</u> Ketua		<u>26-7-2021</u>
<u>Dr. Suharsiwi, M.Pd.</u> Sekretaris		<u>26-7-2021</u>
<u>Dr. Hasanah, S.E., M.M.</u> Pembimbing		<u>26-7-2021</u>
<u>Dina Febriani, S.E., M.M.</u> Penguji I		<u>19-07-2021</u>
<u>Drs. Tajudin, M.A.</u> Penguji II		<u>5 / 7 2021</u>

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Skripsi 7 Juni 2021

Ardian Saputra

2017570048

Jaminan Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* (Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal)

xii+88 halaman+10 lampiran

ABSTRAK

Dalam upaya untuk meningkatkan konsep layanan yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi, pihak perbankan syariah terus mengupdate secara bertahap agar bisa bersaing dengan layanan produk di sektor teknologi yang ada di bank konvensional, sekaligus agar layanan tersebut semakin kompleks didalamnya agar kepuasan nasabah dalam penggunaan produk tersebut dapat terjaga dengan baik. Oleh karena itu untuk mengembangkan dan memberikan pelayanan yang maksimal untuk kepuasan nasabahnya dengan produk yang mereka punya dengan berbasis teknologi yaitu *Mobile Banking*. Pada layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ini berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan melalui *smartphone* dengan cara yang aman, cepat, dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui jaminan kepuasan yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal kepada nasabah yang didapat dari penggunaan layanan *Mobile Banking*.

Metode dalam Penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Jenis metode penelitian ini yang digunakan ialah teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan analisis peneliti yang kemudian dituangkan dan dipaparkan dalam bentuk deskriptif atau narasi. Subjek penelitian ini yaitu karyawan dan nasabah dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanah Sareal

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari pihak bank dan tiga nasabah yang peneliti wawancarai menurut analisa peneliti ialah jaminan kepuasan yang mereka dapat dan diberikan oleh pihak bank selama menggunakan layanan aplikasi BSI *Mobile* yakni pelayanannya yang stabil dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* contohnya seperti mudah dalam login akun BSI *Mobile*, tidak bermasalah pada saat bertransaksi, dan tidak *error* pada saat digunakan. Dengan demikian aplikasi BSI *Mobile* memberikan jaminan kepuasan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.

Kata Kunci : Jaminan, Kepuasan Nasabah, *Mobile Banking*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Skripsi ini ditulis dalam upaya memenuhi salah satu syarat tugas akhir dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, tahun 2021.

Tidak sedikit kendala yang dihadapi penulis didalam proses penyelesaiannya, namun karena bimbingan, arahan ,dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut:

1. Dr. Ma'mun Murod, M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Dr. Sopa, M.Ag., Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Dina Febriani, S.E., M.M., Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
4. Dr. Hasanah, S.E., M.M., Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam proses bimbingan.
5. Adi Heryawan selaku General Affair Staff dan seluruh jajaran di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal yang telah membantu memberi izin sebagai tempat penelitian dan memberi dukungan data.
6. Nunung Fitri Yani selaku *Customer Service* dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal yang telah menjadi narasumber dari pihak bank dalam penelitian.
7. Seluruh Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Bogor Tanah Sareal yang telah menjadi narasumber penelitian.

8. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, yang telah memberikan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi terbaik.
9. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Mohammad Ashari dan Ibu Susiati, yang telah memberikan kasih sayang, dorongan moril dan dukungan materil sehingga dapat memperlancar keberhasilan studi.
10. Kepada teman-teman dari Manajemen Perbankan Syariah Kelas Karyawan 2017, yang telah menjadi tempat berproses.

Penulis menyadari bahwa dalam Skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun demikian diharapkan karya yang sederhana ini banyak memberi manfaat. Aamiin.

Jakarta, 26 Syawal 1442 H
7 Juni 2021 M

Penulis

Ardian Saputra

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus dan Subfokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Konseptual.....	11
1. Jaminan	11
2. Kepuasan.....	15
3. Nasabah.....	21
4. <i>Mobile Banking</i>	26

B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	33
---------------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
C. Latar Penelitian.....	39
D. Metode dan Prosedur Penelitian	40
E. Data dan Sumber Data	43
F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	43
G. Teknik Analisis Data	45
H. Validitas Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum tentang Latar Penelitian	50
1. Sejarah dari PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal, Tbk	50
2. Visi dan Misi dari PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal, Tbk	52
3. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal, Tbk	53
4. Produk dan Layanan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanah Sareal, Tbk	54
5. Perbankan Elektronik.....	55
B. Temuan Penelitian	64
C. Pembahasan Temuan Penelitian	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

3.1 Waktu Penelitian	39
4.1 Pedoman Observasi	65

DAFTAR GAMBAR

2.1 Hasil Manifestasi Loyalitas	24
4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal	53
4.2 Layanan Informasi Rekening pada BSI <i>Mobile</i>	56
4.3 Layanan Transfer pada BSI <i>Mobile</i>	57
4.4 Layanan Pembayaran pada BSI <i>Mobile</i>	58
4.5 Layanan Pembelian pada BSI <i>Mobile</i>	59
4.6 Layanan Islami pada BSI <i>Mobile</i>	60
4.7 Layanan Berbagi-ziswaf pada BSI <i>Mobile</i>	61
4.8 Layanan Pembukaan Rekening pada BSI <i>Mobile</i>	62
4.9 Tampilan Beranda pada BSI <i>Mobile</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Observasi
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Catatan Lapangan Hasil Observasi
- Lampiran 4 : Catatan Lapangan Hasil Wawancara
- Lampiran 5 : Dokumentasi
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Data
- Lampiran 7 : Surat Permohonan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 : Surat Permohonan Riset Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 10 : Lembar Konsultasi Penulisan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, banyak warga Indonesia terutama bagi yang berdomisili di wilayah perkotaan yang mengalami sebuah perkembangan teknologi baik dalam aktivitas sosial maupun ekonomi warga baik berdampak secara langsung ataupun tidak langsung di dalamnya. Salah satu bidang yang terkena dampak perkembangan teknologi yaitu industri perbankan dan organisasi bisnis. Tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui arti dari perbankan secara menyeluruh, dan hanya mengetahui sebatas tabungan, kredit, saja padahal di satu sisi banyak layanan yang dapat dinikmati oleh warga disamping itu.

Mengetahui akan semakin adanya persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan, maka industri perbankan saling meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan dan belum lagi pasca keluarnya akan adanya dana nasabah oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang akan membuat persaingan diantara industri perbankan akan semakin kompleks dan memajukan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan bagi nasabah.

Lalu dalam hal transaksi didunia perbankan yang semakin luas. Perkembangan ekonomi yang semakin meningkat pesat belakangan ini tentunya diimbangi dengan munculnya berbagai produk perbankan yang

beragam. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perseorangan, badan-badan usaha milik Negara bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya.¹

Kemudian dalam sektor pengembangan didunia perbankan, terutama di sektor perbankan syariah ini. Pengembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka *dual-banking system* atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternative jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia.²

Dalam upaya untuk terus meningkatkan sebuah konsep layanan yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi, pihak perbankan syariah terus mengupdate secara bertahap agar bisa bersaing dengan layanan produk di sektor teknologi yang ada di bank konvensional, sekaligus agar layanan tersebut semakin kompleks didalamnya agar kepuasan nasabah dalam penggunaan produk tersebut dapat terjaga dengan baik. Perbankan merupakan salah satu perusahaan yang mengaplikasikan teknologi informasi terbesar diantara perusahaan lainnya, baik efisiensi dalam hal manajemen internal ataupun untuk kepentingan nasabah. Hal tersebut membuat industri perbankan dituntut untuk dapat menerapkan teknologi informasi dalam setiap produknya, yang saat ini lebih dikenal dengan istilah *Elektronik Banking (E-Banking)*.³

¹ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta; PT. Kencana, 2008), h. 7.

² Etty Puji Lestari, *Ekonomi Moneter edisi kedua*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2018), h. 2.7.

³ Muhammad Yusuf S. Barusman, "Pemanfaatan *E-Banking* Dalam Industri Perbankan Dari *Structure-Conduct-Performance Paradigm* Di Indonesia". Dalam *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Vol. 1, No.1, 2010, h 3-4.

Elektronik Banking itu sendiri memiliki beberapa jenis dalam tujuannya untuk memenuhi seluruh aspek kebutuhan yang dibutuhkan semua nasabah seperti *Mobile Banking*, *SMS Banking*, dan *Internet Banking*.

Untuk mengenalkan semua istilah tersebut kepada masyarakat haruslah memperhatikan beberapa unsur-unsur didalam sebuah strategi pemasarannya tersebut. Unsur-unsur yang dapat digunakan dalam industri perbankan itu sendiri yaitu unsur bauran pemasaran.

Dalam Istilah bauran pemasaran itu sendiri memiliki arti yaitu sebuah alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan *positioning* yang ditetapkan dapat berjalan dengan baik.⁴

Akan tetapi jika tidak diimbangi dengan proses sosialisasi yang tepat kepada nasabah, maka jaminan yang diterima untuk kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* ini serasa kurang menguntungkan beberapa pihak dikarenakan tidak semua masyarakat memiliki pengetahuan yang lebih dalam hal kemajuan teknologi, sehingga diperlukan kembali sebuah bauran pemasaran yang tepat agar dampak kemajuan teknologi ini dapat digunakan oleh seluruh lapisan nasabah tanpa terkecuali. Selain itu juga didalam sebuah proses layanan pengembangan diharuskan setiap perbankan memiliki *Software* yang matang agar memang tidak mengganggu mobilitas nasabah dalam penggunaan jasa perbankannya.

⁴ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba 4, 2013), h. 70.

Oleh karena itu pada saat ini banyak pihak perbankan mengedepankan sebuah teknologi didalam pelayanan jasanya dengan semakin ketatnya persaingan diantara sesama industri perbankan. Sehingga para pengguna layanan jasa perbankan sangat menerima akan hal itu dan merasa dimanjakan dengan berbagai fasilitas yang disediakan karena dapat memudahkan para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara tepat, akurat, dan efisien.

Dalam usaha memenangkan persaingan tersebut, maka Bank Syariah Indonesia juga mulai bersaing dan berinovasi dalam upaya untuk mengembangkan dan memberikan pelayanan yang maksimal untuk kepuasan nasabahnya dengan produk yang mereka punya dengan berbasis teknologi yaitu *Mobile Banking*.

Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ini berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan melalui *smartphone* dengan cara yang aman, cepat, dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak perlu datang langsung ke bank. Diantaranya ada fitur *Home Screen*, informasi rekening, Transfer, *Virtual Acc*, dan Layanan Nasabah.⁵

Selain itu dalam kemunculannya, segala transaksi nasabah dalam *Mobile Banking* dapat dilakukan dimana saja, dibelahan bumi manapun, selama masih ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real-time*.⁶

⁵ Latifah, "Peranan E-Banking Untuk Mempelancar Transaksi Nasabah Pada Bank BTN Syariah Cabang Medan Juanda", *Skripsi Minor Perbankan Syariah*, (Medan: Program Diploma Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2018), h. 41-42.

⁶ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2017), h. 65.

Dengan pernyataan tersebut, pihak Bank Syariah Indonesia akan berusaha untuk membuat dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabahnya dengan jaminan kepuasan nasabahnya yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia ini dengan melalui kemudahan akses bagi nasabahnya untuk melakukan aktivitas transaksi mereka seperti Menabung dan mengambil uang agar tidak terhambat, atau harus datang ke bank dan istilah lainnya.

Salah satu faktor supaya kualitas pelayanan nasabah meningkat dengan adanya *M-banking*, kebanyakan dari para pelaku industri perbankan berusaha untuk meningkatkan sistem teknologi dan informasi didalam produk dan jasa yang mereka tawarkan seperti untuk menabung, transfer dana dan sebagainya. Sehingga hal itupun dapat menjadi sebuah jaminan untuk nasabah dalam menggunakan *M-Banking*.

M-Banking merupakan fasilitas yang disediakan oleh pihak pelaku usaha perbankan melalui smartphone, untuk mengganti kebutuhan bertransaksi yang biasanya dilakukan di *teller* ataupun di ATM. Kegunaan dan manfaatnya yakni menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS Banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan sms yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS Banking*.

Oleh karena itu jaminan nasabah tidak hanya sebatas pada uang yang disimpan tetapi juga harus kepada kemudahan dan keamanan data yang diserahkan kepada bank syariah.

Seperti dalam salah satu ayat Al-Qur'an telah dijelaskan jaminan kepuasan sebuah kemudahan dalam layanan M-Banking ini yakni dalam Q.S Al-Insyirah ayat 5 yang artinya :⁷

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“ Karena sesungguhnya di dalam kesukaran ada sebuah kemudahan “

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa layanan *M-Banking* bertujuan untuk memberikan jaminan untuk melakukan transaksi perbankan dengan kemudahan layanan serta diharuskan untuk memberikan jaminan keamanan dalam setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

Oleh karena itu, maka sangat penting bagi peneliti untuk melakukan sebuah penelitian yang relevan dengan judul **“JAMINAN KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* (STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG BOGOR TANAH SAREAL)”**.

⁷ Kementerian Agama, *Terjemah Al-Qur'an Al-Karim* (Semarang:CV. Asy-Syifa, 2017). h. 478.

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Fokus

Berdasarkan atas latar belakang yang telah dipaparkan, sehingga dapat diidentifikasi ialah fokus dalam penelitian ini adalah memberikan Jaminan Kepuasan Nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*, maka diperlukan sebuah strategi khusus di setiap perbankan kepada nasabahnya agar mendapat kepuasan yang maksimal seperti salah satunya yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia dalam produk *Mobile Banking* itu sendiri agar dapat menambahkan kepercayaan, kepuasan mereka kepada pihak perbankan sebagai fasilitator keuangan mereka dan bersaing dengan produk *Mobile Banking* Bank lainnya.

2. Sub Fokus

Dengan fokus penelitian berikut diatas maka diperlukan adanya sub fokus penelitian itu sendiri, agar terarah dan terkonsentrasi kedalam satu hal yaitu jaminan untuk mendapatkan kepuasan dan kemudahan nasabahnya yang dilakukan di Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal saja. Selain itu peneliti menghubungkannya dengan teori kepuasan konsumen dari Philip Kotler.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan fokus dan subfokus diatas penilitan yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan permasalahan ini sebagai berikut:

“Bagaimana Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal memberikan jaminan kepuasan dalam penggunaan *Mobile Banking* kepada nasabah ?”

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan dapat diharapkan memberikan kegunaan kepada pihak-pihak terkait diantara lain :

1. Bagi Akademisi: Dapat memberikan pengetahuan mengenai jaminan nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal serta memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya sebagai tolak ukur dalam melakukan perluasan masalah dalam penelitian yang saya lakukan.
2. Bagi Peneliti: Untuk Memperluas ilmu pengetahuan khususnya mengenai jaminan nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal ini dalam meningkatkan layanan perbankan syariah bagaimana dampak dan mekanisme didalamnya.
3. Bagi Bank: Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi evaluasi bagi Bank dalam memberikan layanan yang paling terbaik dengan memberikan jaminan pelayanan kepuasan nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas hasil penelitian yang penulis lakukan, maka saya uraikan materi-materi pada laporan skripsi yang penulis susun ke dalam kelompok sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I : Merupakan bab pendahuluan yang mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, fokus dan subfokus penelitian, perumusan masalah, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Merupakan landasan teori atau tinjauan kepustakaan yang menguraikan terkait penjelasan mengenai arti dari jasa perbankan yang merupakan salah satu faktor pendukung dalam sebuah jaminan, menjelaskan seputar jasa perbankan berbasis teknologi seperti layanan *Mobile Banking* secara komprehensif dan juga sedikit menjelaskan mengenai arti nasabah itu sendiri serta langkah-langkah dalam mendapatkan kepuasan nasabah pada umumnya seperti apa.

BAB III : Merupakan bab metode penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini diantaranya mendeskripsikan dari tujuan penelitian, waktu dan tempat penelitian, latar penelitian, metode dan prosedur penelitian, sumber data, teknik dan prosedur penelitian, teknik analisis data dan validitas data.

BAB IV : Merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang menguraikan gambaran umum dari objek yakni Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal dan temuan analisis serta pembahasannya terkait masalah yang terkait dibicarakan dalam penelitian ini yakni jaminan kepuasan nasabah Bank

Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal dalam teori kepuasan konsumen dari Philip Kotler.

BAB V : Merupakan bagian penutup yang meliputi kesimpulan dari permasalahan yang menjadi topik pembicaraan dan diakhiri dengan saran sebagai bahan masukan serta penutup.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Jaminan

a. Pengertian Jaminan

Jaminan dalam pembiayaan adalah hak dan kekuasaan atas barang jaminan yang diserahkan oleh debitur kepada lembaga keuangan guna menjamin pelunasan utangnya apabila pembiayaan yang diterimanya tidak dapat dilunasi sesuai waktu yang telah diperjanjikan dalam akad pembiayaan.⁸

Tetapi dalam hal ini Jaminan yang dijelaskan adalah dimana seorang nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* mendapatkan sebuah jaminan dari segi keamanan, kecepatan, dan kemudahan dari sebuah bank yang mereka percayakan dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking*nya tersebut. Sekaligus Nasabah harus memastikan bahwa data rahasia mereka harus benar-benar terjamin dan tidak akan disebar luaskan, sehingga mengakibatkan kerugian terhadap nasabah pengguna *M-Banking*.

⁸ Veitzhal Rivai dan Permata Veitzhal, *Islamic Financial Management* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2008), h. 663.

b. Penentuan Jaminan

Penentuan suatu jaminan berkaitan pada analisis pembiayaan, yaitu menggunakan prinsip 5C, yaitu:⁹

- 1) *Character* adalah sifat atau watak nasabah pengambil pinjaman.
- 2) *Capacity* adalah kemampuan nasabah untuk menjalankan usaha dan mengembalikan pinjaman yang diambil.
- 3) *Capital* adalah besarnya modal yang diperlukan.
- 4) *Colateral* adalah jaminan yang telah dimiliki yang diberikan peminjam kepada bank.
- 5) *Condition* adalah keadaan usaha atau nasabah sekarang dan untuk dimasa yang akan datang.

c. Jenis-jenis Jaminan

Dalam hal ini jaminan terbagi menjadi menjadi 2 bentuknya diantaranya:

1) Jaminan kebendaan

Pada umumnya jaminan tersebut dapat berupa harta kekayaan, baik itu aset benda, ataupun hak kebendaan yang diberikan dengan bentuk terpisah bagian dari harta kekayaan baik itu dari debitur kepada pihak kreditur, apabila yang bersangkutan lupa dengan janji yang telah disepakati.

⁹ Kasmir, *Manajemen Pebankan*, Ed. Rev, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 101.

Jaminan kebendaan yang pertama terdiri dari kebendaan berwujud seperti benda bergerak kendaraan, deposito, perhiasan / logam mulia, sedangkan benda yang tidak bergerak itu terdiri dari seperti tanah atau bangunan dalam bentuk rumah ataupun gedung.

Sedangkan untuk benda yang tak berwujud seperti hak tagih piutang atau tagihan yang dimiliki oleh debitur terhadap orang atau pihak lain, yang dalam jangka waktu tersebut piutang yang akan dibayar kepada debitur yang pada saat ini akan dialihkan kepada kreditur hak tagihnya.

2) Jaminan penanggungan

Dalam hal ini jaminan tersebut berupa pernyataan kesanggupan yang telah diberikan oleh perorangan atau badan hukum yang merupakan dari pihak ketiga yang menjamin pemenuhan dari sebuah kewajiban dari debitur kepada pihak kreditur, yang apabila dari debitur bersangkutan ingkar terhadap janji.

Jaminan berdasarkan nilainya yang pertama ada nilai ekonomis dimana syarat yang harus dipenuhi berupa dapat diperjual belikan secara umum, lebih besar dari nilai plafon kredit yang diberikan, mudah untuk diperjual belikan tanpa harus mengeluarkan biaya pemasaran, dan nilai jaminan stabil sekaligus memiliki kemungkinan mengalami nilai/ harga dikemudian hari, lokasi yang strategis untuk kondisi sebuah jaminan yang baik, fisik jaminan tidak rusak, sekaligus memiliki manfaat ekonomis dalam jangka waktu yang panjang.

Sedangkan jaminan berdasarkan nilai yang kedua ada nilai yuridis dimana syarat yang harus dipenuhi adalah jaminan merupakan milik debitur yang bersangkutan, ada dalam kekuasaan debitur, tidak dalam persengketaan dengan pihak lain, memiliki bukti-bukti kepemilikan sertifikat atas nama debitur bersangkutan yang masih berlaku, bukti-bukti kepemilikan bisa diikat sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, tidak sedang menjamin ke pihak lain.¹⁰

d. Kegunaan jaminan

Dalam hal ini kegunaan jaminan di bagi menjadi ada tiga diantaranya:

- 1) Memberikan hak dan kekuasaan kepada bank untuk mendapat pelunasan dari agunan apabila debitur melakukan janji, yaitu untuk membayar kembali utangnya pada waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian.
- 2) Menjamin agar debitur berperan serta dalam transaksi untuk membiayai usahanya, sehingga kemungkinan untuk meninggalkan usaha atau proyeknya dengan merugikan diri sendiri atau perusahaannya dapat dicegah atau sekurang-kurangnya untuk berbuat demikian dapat diperkecil.
- 3) Memberikan dorongan kepada debitur untuk memenuhi janjinya khususnya mengenai pembayaran kembali sesuai dengan syarat-syarat

¹⁰ Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, (Jakarta: Gramedia, 2012), h. 58-62.

yang telah disetujui agar debitur dan atau pihak ketiga yang ikut menjamin tidak kehilangan kekayaan yang telah dijaminkan kepada bank.¹¹

2. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan Adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.¹²

Dalam arti kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Sedangkan tingkat kepuasan merupakan hasil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dilakukan.

Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapannya, maka hasilnya puas. Bila kinerja melebihi harapan akan timbul perasaan sangat puas, demi Pada kenyataan, terkadang kepuasan dapat dibentuk oleh pengalaman yang dirasakan pada masa lampau, juga ada rekomendasi dari kerabat serta janji dan informasi dari berbagai media.

Seorang pelanggan yang puas terhadap suatu produk barang atau jasa, akan setia lebih lama dan tidak lagi memperdulikan terhadap harga serta akan memberi komentar yang baik terhadap produsen tersebut.

¹¹ Rachmadi Usman, *Aspek-aspek hukum perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 286.

¹² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran edisi kedua belas jilid 1* (Klaten: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2009), h. 177.

Dengan kata lain, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan demikian juga sebaliknya.

b. Metode Pengukuran Kepuasan

Kepuasan pelanggan begitu relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan, kinerja, dan faktor ideal.¹³

Dalam hal ini terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1) Sistem keluhan dan saran

Dalam hal tersebut lebih fokus terhadap pelanggan dalam mempermudah pelayanannya sekaligus untuk memberi saran dan keluhan terhadap perusahaan tersebut.

Perusahaan yang berpusat pelanggan memberikan sebuah kesempatan yang luas terhadap para konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi ini memberikan sebuah ide yang cemerlang bagi sebuah perusahaan. Sekaligus media ini bisa berupa seperti kotak saran, kolom komentar yang bisa di isi langsung atau yang bisa dikirim lewat pos.

2) Konsumen Samaran

¹³ Fandy Tjiptono, *Service Manajemen*, (Yogyakarta: Andy, 2008), h. 175.

Salah satu untuk memperoleh sebuah gambaran mengenai hal kepuasan pelanggan ialah pihak bank atau perusahaan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, yang kemudian melaporkan temuannya mengenai kelebihan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut.

3) Survei Kepuasan Nasabah

Metode ini bisa dilakukan via telepon, pos ataupun wawancara pribadi. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan sisi positif yang artinya perusahaan memberi sinyal perhatian kepada pelanggannya.

4) Analisis Mantan Pelanggan

Perusahaan sebaiknya menghubungi setiap konsumen yang telah berhenti membeli atau sudah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal tersebut bisa terjadi. Bukan hanya *exit* interview saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, meningkatkan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.¹⁴

Sedangkan menurut Richard F. Gerson untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:¹⁵

¹⁴ Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*, (Yogyakarta: Andy, 2003), h. 104.

¹⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 164.

- 1) Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.
- 2) Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan.
- 3) Menutup segala kesenjangan yang ada.
- 4) Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak.
- 5) Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba
- 6) Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.
- 7) Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus menerus.

c. Kepuasan dalam Prespektif Islam

Dari pandangan perspektif Islam, sekaligus sebagai tolak ukur dalam menilai kepuasan konsumen itu sendiri adalah melalui standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah atau Islam itu sendiri yaitu tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:¹⁶

- 1) Sifat Jujur

¹⁶ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta: GIP, 1997), h. 178.

2) Sifat Amanah

3) Benar

Dan ternyata Islam melalui Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada setiap mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (melemahkan) kepada objek dakwah (pelanggan/konsumen). Bunyi dari ayat tersebut yakni:¹⁷

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

Artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Jika mukmin bersikap keras, tidak *care* terhadap sesama (pelanggan) maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai.

Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap sesama merupakan sesuatu anjuran wajib bagi mukmin.¹⁸

¹⁷ <https://tafsirweb.com/1291-quran-surat-ali-imran-ayat-159.html> diakses pada 20 Maret 2021 pukul 21:14 wib.

¹⁸ Arif Sulianto, *Al-Quran dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah*, diakses dari https://www.academia.edu/245682/AL_QUR_AN_DAN_KEPUASAN_PELANGGAN_BANK_SYARIAH_Suatu_Kajian_Berdasarkan_Tafsir_Al_Qur_an Pada 20 maret 2021 pukul 21:30 wib.

d. Tujuan Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah sasaran sekaligus alat pemasaran. Jika mencakup tingkat kepuasan yang tinggi akan memastikan bahwa pasar sasaran mereka tepat.¹⁹

Dalam terciptanya kepuasan pelanggan memiliki beberapa tujuan diantaranya seperti hubungan perusahaan dengan pelanggan akan berjalan dengan baik, dapat memberikan hasil yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, reputasi perusahaan akan semakin baik dimata pelanggan, serta laba atau profit yang diperoleh akan meningkat.

Bagi pemerintah, konsep kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan / konsumen dapat membantu mereka dalam hal mengidentifikasi dan menseleksi kembali produk atau industri yang membutuhkan tindakan pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan konsumen. Bagi badan perlindungan Konsumen Nasional, pemantauan kepuasan pelanggan dapat menjadi salah satu efektif dalam mengimplementasikan UU Perlindungan Konsumen

Sedangkan bagi konsumen, konsep kepuasan pelanggan bermanfaat dalam memberikan informasi lebih jelas tentang seberapa puas atau tidak puas konsumen lain terhadap produk atau jasa tertentu.²⁰

¹⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (New Jersey: New Prentice Hall Inc, 2003), h. 36-37.

²⁰ Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, Dedi Adriana, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: Andy, 2008), h. 37-38.

3. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah atau unit usaha syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah dengan nasabah yang bersangkutan. Nasabah investor adalah nasabah yang menepatkan dananya di Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.²¹

b. Konsep Nasabah

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan pemberian merupakan salah satu dari pelayanan jasa perbankan yang utama dari sekian kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan pasal 1 angka (16) UU Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.²²

²¹ Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

²² Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Rumusan tersebut kemudian mengerucut pada poin berikutnya yakni sebagai berikut:

- 1) Nasabah Penyimpan ialah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan akad perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah Debitur ialah nasabah yang memperoleh fasilitas pembiayaan berdasar prinsip Syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Didalam sebuah praktik-praktik perbankan, dikenal 3 (tiga) macam nasabah diantaranya:

- 1) Nasabah Deposan yakni nasabah yang menyimpan dananya di sebuah bank misalnya dalam bentuk tabungan atau deposito
- 2) Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misal kredit usaha mikro, kredit pembiayaan motor atau mobil, dan kredit pembiayaan rumah atau tanah bangunan.
- 3) Nasabah yang melakukan sebuah transaksi dengan pihak lainnya melalui bank. Sedangkan untuk transaksi ini biasanya bank membuka *Letter Of Credit (L/C)* demi kelancaran dan keamanan saat bertransaksi.

c. Dimensi Loyalitas Nasabah

Dalam loyalitas pelanggan dapat diklasifikasikan berdasarkan tiga dimensi, yaitu:²³

²³ Alok Kumar Raid & Medha Srivasta, *Customer Loyalty Attributes: A Perspective*, (Management Review, 2012), h. 63-65.

1) *Behavioral Loyalty* (Loyalitas Perilaku)

Manifestasi loyalitas yang termasuk ke dalam klasifikasi perilaku ada 3 bagian, yaitu:

- a) Perilaku membeli ulang (*repurchase*) produk/jasa yang sama.
- b) Kecil kemungkinan intensitas untuk beralih ke produk/jasa yang lain.
- c) Selalu melakukan pembelian dalam kategori tertentu dari penyedia layanan tunggal.

2) *Attitudinal Loyalty*

Sikap relatif (sebuah emosi penilaian berbasis merek) sebagian besar dapat diklasifikasikan ke dalam bentuk berikut:

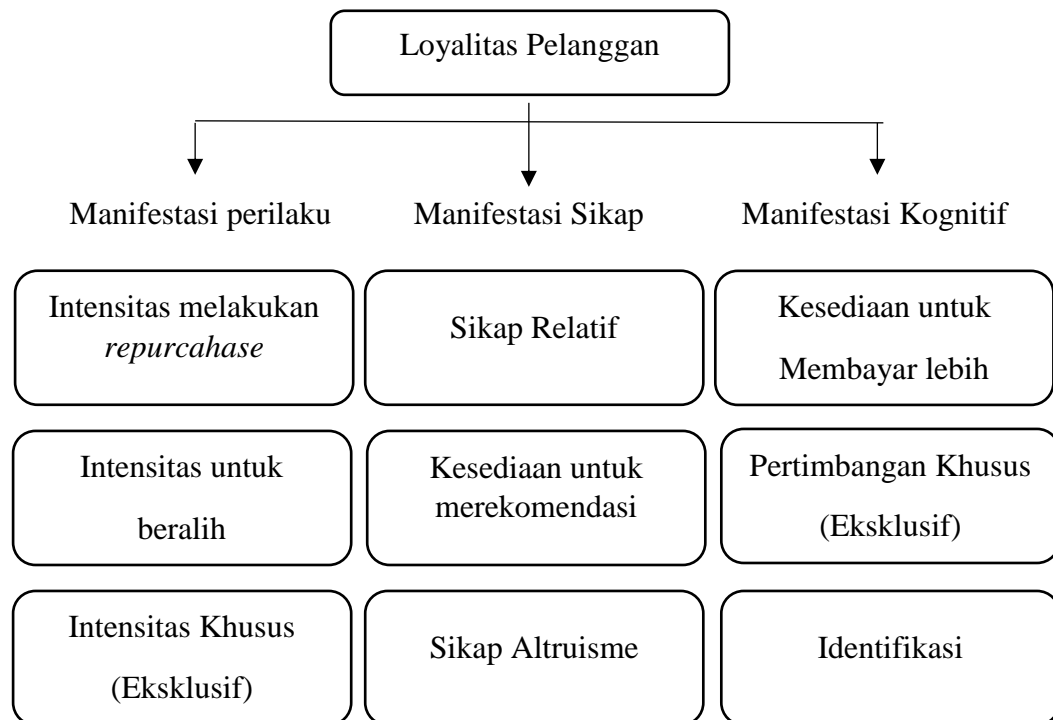
- a) Merekomendasikan penyedia layanan kepada orang lain.
- b) Preferensi yang kuat kepada penyedia layanan.
- c) Merasakan hubungan erat (afiliasi) dengan produk, jasa, atau organisasi.
- d) Munculnya perilaku altruistik berupa membantu penyedia layanan atau pelanggan lain untuk pelayanan yang lebih baik.

3) *Cognitive Loyalty*

Loyalitas kognitif adalah membuat pelanggan beranggapan bahwa penyedia layanan tertentu lebih baik daripada penyedia lainnya. Loyalitas berdasarkan penilaian kognitif dari pelanggan diungkapkan dengan cara sebagai berikut:

- a) Menjadikan layanan tersebut sebagai preferensi utama bagi pelanggan.

- b) Memiliki sedikit sensitifitas terhadap fluktuasi harga produk/layanan.
- c) Mempertimbangkan penyedia layanan eksklusif (khusus) untuk layanan tertentu.



Gambar 2.1 Hasil Manifestasi Loyalitas

d. Cara menjaga Nasabah

Untuk menjaring Nasabah dan penabung sebanyak banyaknya, pihak bank harus melakukan langkah-langkah strategis. Dengan tujuan, masyarakat akan berbondong-bondong mendatangi bank tersebut untuk mendaftarkan diri sebagai nasabah. Beberapa strategi meningkatkan jumlah nasabah bank dan juga penabung diantaranya yakni : yang pertama menawarkan berbagai produk menarik kepada calon nasabahnya. Karna

setiap bank mempunyai beragam produk perbankan yang nantinya akan ditawarkan kepada si calon nasabahnya. Misalkan produk tabungan regular, tabungan haji atau umroh, asuransi, tabungan emas, dan lain sebagainya. Semua produk tersebut pastinya memiliki keunggulan dan kelemahannya masing-masing.

Namun oleh pihak marketing bank, mereka hanya menonjolkan keunggulannya saja dan selalu menutupi kelemahan produk yang ditawarkan. Dengan begitu, calon nasabah menjadi terpicat dan mau menyimpan dana miliknya di bank tersebut. Itulah yang merupakan kehebatan dari pihak marketing bank dalam strateginya untuk meningkatkan jumlah nasabah bank dan penabung.²⁴

Kedua, memberikan kemudahan dalam menyimpan dana di bank. Semua bank pasti memberikan jaminan kemudahan bagi calon nasabah yang ingin menyimpan dananya di bank tersebut.

Ketiga, jaminan keamanan dana yang disimpan. Pasti hampir semua nasabah menginginkan adanya jaminan keamanan dari sejumlah dana yang telah diberikan kepada pihak bank. Seperti misal, dengan memberikan surat perjanjian atau kesepakatan yang berisi pihak bank akan bertanggung jawab atas hal-hal yang tidak diinginkan terjadi di kemudian hari yang berkaitan dengan dana mereka dipihak bank seperti kasus pembobolan ATM dan sebagainya.

²⁴ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank* (Jakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 64.

Keempat, menggulirkan tabungan berhadiah. Kegiatan seperti ini bertujuan untuk menjaga nasabah agar tidak pergi dan mengambil seluruh dananya dari pihak bank maka digunakanlah kegiatan seperti ini dengan sejumlah persyaratan seperti misal batas minimal dana yang ditabung oleh nasabah.

Dengan hal-hal tersebut, nasabah akan semakin banyak menyimpan dananya dalam bentuk tabungan, giro ataupun deposito. Mereka semakin yakin dengan pihak bank dan menstimulasi pemikiran mereka terkait bahwa menyimpan sejumlah dananya di bank dapat membawa keuntungan yang berlipat dan dari segi keamanan yang lebih terjamin.

4. *Mobile Banking*

a. *Pengertian Mobile Banking*

Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi, lembaga perbankan yang sarat akan adanya dengan teknologi harus mampu mengikuti bahkan menggunakan sebagian dari sistem pelayanannya, yang dikenal dengan istilah *M-Banking*. *Mobile Banking* adalah fasilitas yang disediakan oleh pihak pelaku usaha perbankan melalui *smartphone*, untuk mengganti kebutuhan bertransaksi yang biasanya dilakukan di teller ataupun di ATM.

Dengan kata lain, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet atau via sms, seperti layaknya transaksi lewat mesin ATM. *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.²⁵

Persaingan industri menyebabkan setiap perusahaan memfokuskan diri kepada keinginan dan kepuasan pelanggan. Hubungan antara perusahaan dengan nasabah merupakan hal yang sangat penting. Bukan hanya menyangkut peningkatan penjualan semata melainkan juga menyangkut pembinaan jangka panjang untuk menjaga suatu keharmonisan sebuah hubungan didalamnya.

Mobile Banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS Banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan sms yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS Banking*.²⁶ Bank menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan alternative media untuk melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia dikantor cabang dan ATM. Dengan *mobile banking*, masyarakat tidak perlu lagi membuang waktu untuk mengantri di kantor-kantor bank atau ATM, karena saat ini banyak transaksi perbankan dapat

²⁵ <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>. Online diakses pada 6 Juni 2020 pukul 19:07 wib.

²⁶ Nelson Tampubolon Dkk, "*Bijak Ber-Electronic Banking*", (Jakarta: OJK, 2015), h. 13-14.

dilakukan dimanapun, kapanpun dengan mudah dan praktis melalui *handphone*.²⁷

Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah di smartphonenya masing-masing.

Bank, pada masa ini diharapkan dengan pelanggan yang mengerti teknologi dan terus beraktivitas. Seperti yang dikatakan oleh Wolfgang Klein Direktur *Private Customers* di Postbank yaitu, “Masa kini pelanggan ingin mengatur transaksi banknya saat sedang beraktivitas, terlepas dari jam operasional.” Bank merespon perubahan ini dengan memperkenalkan pelayanan *mobile*. Target utama dari *mobile banking* ini bisa dibagi menjadi kategori :

- 1) Anak-anak muda : Segmen ini berkisar 14-18 tahun yang memiliki peran penting dalam berkembangnya telekomunikasi *mobile* dan service yang bersangkutan. Kelompok ini adalah kelompok yang mengerti teknologi yang bersedia untuk bereksperimen dengan produk dan layanan interaktif. Pada anak-anak muda, sering bergerak dan menuntut pelayanan kapan saja dan dimana saja. Meskipun anak-anak muda sebagai sebuah kelompok tidak terlalu relevan untuk bank dari perspektif finansial, mereka mewakili

²⁷ Irwan Tirtana dan Shinta Permata Sari, “Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*”, Syaria Paper Accounting FEB-UMS, 2014, h. 674.

calon klien dimasa depan dan harus dibudidayakan dalam strategi pemasaran menengah ke jangka panjang untuk bank.

- 2) Orang dewasa : Segmen ini juga dianggap kelompok yang ramah terhadap teknologi dan inovasi. Meskipun kelompok ini secara finansial tidak terlalu kuat, banyak anggota dari kelompok ini ikut serta dalam aktifitas pasar saham dan aktif dibank. Selanjutnya, kelompok ini bisa diharapkan untuk memasuki karir professional yang membuat mereka harus dibudidayakan untuk mempertahankan pelanggan dalam rentang usia tertentu ini ketika mereka memasuki dunia professional
- 3) Orang Bisnis : Kelompok pelanggan ini secara umum berkisar antara 25-36 tahun dianggap sebagai yang terpenting dalam hal *Mobile Banking*. Anggota dari kelompok ini secara umum berpendidikan dan memiliki perekonomian yang baik. Mereka sering beraktivitas karena alasan pekerjaan. Oleh karena itu, mereka membawa *handphone* untuk memastikan adanya akses. Untuk alasan ini, mereka adalah kandidat ideal untuk menggunakan layanan yang ditawarkan melalui perangkat *mobile*. Dari perspektif bank, kelompok ini menarik karena kesejahteraan ekonominya dan kebutuhan mereka dalam pelayanan keuangan contohnya untuk pinjaman rumah. Kelompok ini secara umum ingin melakukan bisnis dengan merek ternama dan terpercaya yang secara bersamaan menawarkan layanan konsultasi individual.

Untuk memenuhi persyaratan yang disebutkan diatas, bank cenderung melihat *Mobile Banking* sebagai pilihan yang menjanjikan.

Bagaimanapun, pelayanan-pelayanan tersebut, selain menjadi fitur tambahan bagi kelompok pelanggan yang ditargetkan juga memiliki kegunaan tersendiri bagi bank.²⁸

b. Sejarah dan Perkembangan *Mobile Banking*

Pada bulan oktober 1994, layanan perbankan online internet banking pertama di Amerika mulai diperkenalkan. Pengembangannya adalah Standford Federal Credit Union yang merupakan sebuah lembaga yang bergerak pada bidang keuangan, tapi hal ini menciptakan pro dan kontra dari uang elektronik karena banyak konsumen yang ragu-ragu untuk melakukan sebuah transaksi melalui web. E-Banking telah menjadi sebuah revolusi yang meningkatkan peranan sektor realnya.

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 *E-banking* atau *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, phone banking electronic fund transfer, internet banking, mobile phone.²⁹ Seperti Bank Sentral Asia (BCA) merupakan bank pertama Indonesia yang berani mengoperasikan *E-Banking* dan *Mobile Banking* secara massif di Indonesia melalui situs Klik BCA. Yang diamankan dengan enkripsi SSL 2048 Bit dan fasilitas firewall pada situsnya. Tetapi awal masuknya

²⁸ Rajnish Tiwari dan Stephan Buse, *The Mobile Commerce Prospects: A Strategic Analysis Of Opportunities in the Banking Sector*, (German: Hamburg University Press, 2007), h. 111-112.

²⁹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2017 tentang *Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum*.

pemograman internet banking di Indonesia pertama digunakan oleh Bank Indonesia. Dan sampai saat ini bank di Indonesia mulai memasuki dunia maya untuk mencapai kemajuan dalam perkembangannya menembus pangsa pasar keinginan masyarakat akan sebuah teknologi yang digunakan untuk memudahkan mereka.

c. Keunggulan *M-Banking* ³⁰

1) Tidak Perlu Antri dan Repot

Nasabah bisa langsung melakukan kegiatan perbankan di rumah tanpa harus antri di bank, terutama saat bulan muda dimana jumlah nasabah yang membutuhkan layanan bank akan membludak. Nasabah bisa mengecek saldo, melakukan transfer dan bank baik antar bank yang sama atau bank yang berbeda tanpa repot.

2) Hemat Waktu

Nasabah tidak perlu menghabiskan waktu seharian hanya untuk menyelesaikan berbagai kewajiban di bank. *Mobile Banking* akan menolong nasabah menghemat waktu. Bahkan nasabah bisa melakukan transaksi saat sedang bekerja, di mobil ataupun dirumah.

3) Alat Transaksi Pembayaran

Selain aktivitas perbankan yang telah disebutkan, nasabah juga bisa melakukan transaksi pembayaran untuk pembelian tiket, membayar cicilan

³⁰ Novi Syamsul Hadi, "Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *Mobile Banking*", dalam *Jurnal Universitas Islam Indonesia*, Vol. 1, No. 1, 2015, h. 58.

rumah dan kartu kredit, juga bayar membayar tagihan lainnya dengan mudah.

4) Murah

Internet saat ini sudah masuk dalam kategori murah karena ada belasan provider internet yang bisa ditemui dan semua menawarkan layanan termurah. Kalau dibandingkan dari segi biaya yang nasabah keluarkan untuk datang ke bank, kemacetan dan tenaga, *Mobile Banking* dapat membuat semuanya lebih murah dan efisien.

5) Cepat

Buat nasabah yang sibuk dan bekerja, akses cepat perbankan adalah suatu keharusan. Lewat *Mobile Banking* nasabah bisa tahu transfer uang proyek semisalnya sudah masuk tanpa harus menelfon ke bank untuk mencari tahu. Nasabah juga bisa mengecek saldo dan mentransfer uang secepat yang nasabah inginkan hanya dengan menggunakan jari.

d. Kekurangan *M-Banking*³¹

1) Rawan Kebobolan

Ini menjadi perhatian banyak pihak jika dana nasabah sering dibobol oleh orang yang tidak dikenal. Dana yang hilang sering kali tidak dapat dikembalikan dan nasabah menderita kerugian. Pihak bank sering

³¹ Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust Di Era E-Service* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), hlm. 70-71.

beranggapan bahwa nasabah lalai dan tidak menyimpan PIN akses untuk ke *Mobile Banking*-nya dengan baik.

2) Kurang Privasi

Karyawan bank bisa mengetahui terkait data nasabah dan dana yang tersimpan karena banyak dari mereka mempunyai akses tersebut dan digunakan sebagai tindak kejahatan pencurian uang tanpa diketahui oleh nasabah

3) Target Dari *Cybercrime*

Layanan *Mobile Banking* jadi salah satu target kejahatan *cyber* yang sulit untuk dibuktikan. Kejahatan *cyber* ini banyak mengambil akses berbagai data pribadi nasabah yang sampai saat ini belum ada bentuk paying hukum yang jelas terkait hak perlindungan data nasabah pada sebuah layanan dan jasa pada perbankan.

B. Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian ini mengenai jaminan nasabah penggunaan *Mobile Banking*. Berdasarkan ekspolarasi hasil peneliti, ditemukan bahwa terdapat beberapa tulisan yang relevan dengan penelitian tersebut diantaranya :

1. Yang pertama adalah penelitian dari Syamsul Rizal dan Munawir. 2017. Dengan judul Pengaruh Kepuasan Terhadap Menggunakan *Mobile Banking (M-Banking)* Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinan (R^2) bernilai 92,2 persen dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar model penelitian ini. Pengujian

yang dilakukan baik menggunakan uji F-hitung maupun menggunakan uji t-hitung maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian ini berpengaruh signifikan baik secara partial maupun secara simultan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan *M-Banking* pada bank BCA Cabang Banda Aceh, dengan kecepatan dan layanan lainnya serta keamanan dalam penggunaan *M-Banking* harus ditingkatkan supaya kepercayaan konsumen semakin bertambah.³²

2. Yang kedua adalah penelitian dari Olivia Mimin Trisnawati dan Syaifuddin Fahmi. 2017. Dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Servqual*) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (Studi Pada Pengguna *Mobile Banking* Bank Sinarmas Cabang Malang). Hasil penelitian menunjukkan adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *mobile banking* yang terdiri dari dimensi skala inti E-SERQUAL (*reability, efficiency, privacy, dan fulfillment*) terhadap kepuasan nasabah. Jumlah sampel adalah regresi linier berganda, yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil uji T menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil analisis hipotesis diketahui bahwa 55,7% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel *reability, efficiency, privacy, dan fulfillment*, sedangkan 44,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Berdasarkan keseluruhan variabel,

³² Syamsul Rizal dan Munawir, "Pengaruh Kepuasan Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh", dalam *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*, Vol.1, No. 2, 2017, h. 68.

reability memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan nasabah pengguna SimobiPlus.³³

3. Yang ketiga adalah penelitian dari Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni. 2020. 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 penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam mengaplikasikan layanan *mobile banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang, seperti : kemudahan penggunaan, risiko dan fitur layanan. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dengan metode pengambilan sampelnya memakai teknik *sampling purposive*. Pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* yang diolah melalui aplikasi SPSS (*Statistical Package For Social Science*). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa setiap variabel 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.³⁴

³³ Olivia Mimin Trisnawati dan Syaifuddin Fahmi, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang)", dalam *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol.4, No. 2, 2017, h. 174.

³⁴ Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni, "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)", dalam *Jurnal Pendidik, Hukum, dan Bisnis*, Vol. 5, No. 1, 2020, h. 37.

4. Yang keempat adalah penelitian dari Indah Mayasary Rinaldy, Permana Honeyta Lubis dan Sorayanti Utami. 2017. Dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah *Mobile Banking* BNI di Banda Aceh Dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedua kualitas layanan tersebut berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan, komitmen pelanggan, dan nilai pelanggan secara tidak langsung memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dalam mediasi penuh.³⁵
5. Yang kelima adalah penelitian dari Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani, dan Abdul Jalil. 2020. Dengan judul Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kecepatan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan apakah keamanan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan apakah keamanan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya juga penelitian ini juga

³⁵ Indah Mayasary Rinaldy, Permana Honeyta Lubis, dan Sorayanti Utami, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI Di Banda Aceh Dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi", dalam *Jurnal Perspektif Manajemen dan Perbankan*, Vol. 8, No. 3, 2017, h. 19.

bertujuan untuk mengetahui apakah akurasi dan kepercayaan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.³⁶

Adapun perbedaan dari kelima penelitian relevan diatas adalah adanya penilaian pula dari sisi nasabah apakah layanan *Mobile Banking* ini dapat meningkatkan sebuah jaminan dalam hal kepercayaan, kemudahan, dan keamanan mereka dalam menggunakan transaksi perbankan secara tepat, cepat, dan akurat serta adanya solusi dari permasalahan yang akan dihadapi dalam layanan *Mobile Banking* yang dilakukan oleh Bank apakah bekerja sama dengan pihak kominfo atau lain sebagainya. Serta hambatan yang terjadi diantara berbagai industri perbankan bisa jadi berbeda tergantung dengan domisili masing-masing cabang yang mereka tempati.

³⁶ Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, dan Abdul Jalil, “Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)”, dalam *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 2, No. 1, 2020, h. 87.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang diteliti dalam rangka Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal memberikan jaminan kepuasan dalam penggunaan Mobile Banking kepada nasabah.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan secara langsung ke objek penelitian yaitu pihak Bank yang berlokasi di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal yang bertempat di Jl. Raya Sholeh Iskandar Ruko Permata No.1-2 RT. 01/04, Cibadak, Kecamatan Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat 16166. Dan untuk waktu penelitian yang akan dilakukan oleh penulis tersusun dalam tabel sebagai berikut:

No	Kegiatan	Mei 2020					Juni 2020					Sept 2020					Mei 2021					Juni 2021					Juli 2021				
		Minggu ke					Minggu ke					Minggu ke					Minggu ke					Minggu ke					Minggu ke				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Observasi Awal			■																											
2	Penyusunan Proposal			■	■																										
3	Pembuatan Pedoman Observasi dan Wawancara					■	■	■																							
4	Seminar Proposal									■																					
5	Observasi dan Wawancara														■																
6	Pembuatan Catatan Lapangan														■	■															
7	Pengumpulan Data Lainnya														■	■	■														
8	Analisis Data														■	■	■	■													
9	Pembuatan Draft Laporan														■	■	■	■													
10	Penyempurnaan Laporan														■	■	■														
11	Penggandaan Laporan																		■												
12	Ujian																										■				

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

C. Latar Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal yang bertempat di Jl. Raya Sholeh Iskandar Ruko Permata

No.1-2 RT. 01/04, Cibadak, Kecamatan Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat 16166.

Keberadaan Bank Syariah Indonesia di kawasan kota Bogor sendiri terdiri dari tiga kantor cabang, Sembilan kantor cabang pembantu, dan dua kantor kas. Akan tetapi karna Bank Syariah Indonesia ini bisa dibbilang gabungan antara tiga bank yakni Bank Syariah Mandiri, Bank Rakyat Indonesia Syariah, dan Bank Nasional Indonesia Syariah sekaligus baru tahun 2021 ini diresmikan. Akhirnya masih banyak bank yang belum terintegrasi dengan sistem dari Bank Syariah Indonesia dan masih menggunakan masing-masing bank syariah versi lamanya.

Dipilihnya Bank Syariah Indonesia Cabang Bogor Tanah Sareal ini sebagai tempat penelitian yakni, penulis menilai keberadaan Bank Syariah Indonesia ini pada bank lainnya dapat dibbilang masih mencari jati dirinya untuk mendapatkan predikat terbaik.

Dalam sebuah observasi yang penulis lakukan, penulis akan memperoleh informasi secara garis besar yakni dalam hal fitur-fitur lainnya yang ada di *Mobile Banking* seperti adanya informasi lokasi *ATM* terdekat, layanan admin, layanan berita, dan promo. Hal tersebut salah satu keunggulan faktor *Mobile Banking* dalam proses menjamin kepuasan yang didapat dalam hal layanan tersebut kepada nasabah.

D. Metode dan Prosedur Penelitian

Adapun metode penelitian ini yang akan digunakan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian ini adalah metode kualitatif yang diartikan sebagai cara

atau upaya lebih menekankan pada aspek dalam hal pemahaman secara lebih mendalam pada suatu permasalahan. Penelitian kualitatif adalah penelitian riset yang bersifat deskripsi dan cenderung menggunakan analisis terkait masalah yang akan dibicarakan.³⁷

Melihat dari sisi perbedaan dari layanan *Mobile Banking* milik Bank Syariah Indonesia dibandingkan layanan *Mobile Banking* lainnya dengan mendeskripsikan yang terjadi di lapangannya itu sendiri. Objek yang akan penulis teliti ini yaitu dari sisi pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal dalam menjamin kepuasan dalam hal layanan fitur *Mobile Banking* kepada nasabah.

Maka dari itu penulis dapat mengetahui berjalan baik atau tidaknya yang telah disusun Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal dalam mensosialisasikan layanan *Mobile Banking* kemudian dari metode tersebut, penulis akan membuat langkah penulisan yaitu:

1. Tahap deskripsi atau tahap orientasi

Pada tahap ini penulis akan mendeskripsikan penelitian yang dibuat dari hasil observasi yang akan penulis lakukan. Adapun informasi yang penulis peroleh dari hasil observasi yakni adanya beberapa perbedaan dalam hal layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dengan *Mobile Banking* bank lainnya. Hal tersebut yang akan dapat menjadi salah satu faktor untuk menjamin kepuasan nasabah dalam menggunakan produk layanan tersebut.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h.8

2. Tahap Reduksi

Pada tahap ini dimana penulis akan memfokuskan permasalahan pada strategi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal dalam hal untuk mengetahui jaminan kepuasan yang didapat nasabah tersebut dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* setelah mengetahui beberapa perbedaan dengan layanan *Mobile Banking* milik Bank lainnya.

Kemudian mencari *informan* yang tepat dalam memberikan sebuah jawaban atas apa yang penulis butuhkan dalam penelitian ini. Sehingga penelitian yang penulis lakukan tidak meluas akan tetapi mengerucut dengan masalah yang penulis ingin teliti nantinya.

Sehingga penulis dapat memperoleh hasil yang baik terkait strategi yang disusun Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal dan penerapan dari strategi tersebut dalam hal memberikan jaminan kepuasan nasabah di produk layanan *Mobile Banking*.

3. Tahap Seleksi

Penelitian yang akan dilakukan ialah menggunakan wawancara dengan mengambil sumber yang akan dibutuhkan dalam penelitian. Lalu kemudian memilih dari hasil wawancara yang dirasa penting atas hasil informasinya terhadap penelitian yang akan penulis lakukan. Dengan mengobservasi beberapa setiap komponen yang dibutuhkan dalam penelitian.

E. Data dan Sumber Data

Adapun penulis pertimbangan dalam hal memilih sebuah masalah penelitian dengan ketersediaan sumber data yang ada. Dalam penelitian kualitatif ini sumber datanya bersifat memahami terhadap fenomena atau gejala sosial yaitu dari pihak karyawan dan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.

Jika melihat dari sumber data yang penulis miliki, maka dalam pengumpulan data yang akan peneliti dapat berupa data primer dan data sekunder. Data primer yang penulis peroleh ialah bersumber dari hasil wawancara dan lampiran-lampiran dokumen yang mendukung terkait informasi yang penulis peroleh langsung dari sumbernya.

Sedangkan pada data sekunder, penulis akan memperoleh dari berbagai referensi seperti buku, artikel, jurnal, berita, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dalam penelitian yang penulis lakukan.

F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Untuk teknik yang digunakan dalam pengumpulan data terdapat tiga metode yang dapat digunakan seperti tes, observasi, dan wawancara.³⁸ Namun penulis hanya menggunakan metode observasi dan wawancara. Adapun dilakukannya studi dokumen pula sebagai bahan untuk penguat dan pendukung dalam hal penelitian ini. Dengan penjelasannya sebagai berikut:

1. Observasi

³⁸ Patta Bundu, *Asesmen Pendidikan* (Padang: Hayfa Press, 2008), h. 9.

Dalam prosesnya peneliti akan hanya menggunakan teknik observasi yang tak berstruktur. Dikarenakan hanya menggunakan proses observasi sebagai jawaban yang bersifat sementara dari pengamatan penulis terkait letak perbedaan fitur yang disediakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dibandingkan dengan layanan *Mobile Banking* lainnya. Selain itu juga dalam metode observasi penelitian ini digunakan dalam proses berjalannya strategi yang telah disusun pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal dalam menjamin kepuasan yang didapat nasabah dalam produk *Mobile Banking* melalui *Customer Service*.

2. Wawancara

Dalam prosesnya teknik pengumpulan data atau informasi tertentu yang dilaksanakan dengan tanya jawab secara lisan. Dalam penelitian tersebut, penulis melakukan wawancara ke pihak PT. Bank Syariah Indonesia beserta penerapannya kepada nasabah dan bagaimana penyelesaian atas semua risiko dan masalah dalam menjamin kepuasan dalam produk layanan *Mobile Banking* kepada nasabah. Sekaligus pihak nasabah dari PT. Bank Syariah Indonesia mengenai *feedback* yang didapatkan mengenai jaminan kepuasan dalam produk layanan *Mobile Banking* tersebut.

3. Studi Dokumen

Sedangkan dalam teknik pengumpulan data ini dilakukan sebagai bahan penguat atau pendukung dari sebuah penelitian yang akan penulis lakukan.

Dengan mengumpulkan berbagai informasi terkait produk dari layanan *Mobile Banking* dengan melalui *website* Bank Syariah Indonesia yang terkait

dengan pengertian, prosedur, pembukaan dan spesifikasi *smartphone* yang dapat menggunakan produk layanan ini.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan lebih mudah untuk mengimplementasikannya. Adapun data yang akan dianalisis mempunyai tujuan bahwa data yang diperoleh harus data riil dan sekaligus dapat dipertanggung jawabkan hasilnya.

Maka dari itu prosedur yang akan dilakukan diantaranya:

1. Pengumpulan data yang diambil dari:
 - a) Wawancara dengan pihak Bank dan Nasabah dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.
 - b) Observasi mengenai fitur yang disediakan layanan *Mobile Banking* dan sekaligus proses strategi dalam menjamin kepuasan kepada nasabah dalam layanan produk tersebut.
 - c) Studi dokumen mengenai pengertian, dan prosedur apa saja dalam menggunakan *Mobile Banking* pada pengaplikasiannya melalui *smartphone*.
2. Pemeriksaan kelengkapan instrument (*Editing*), guna data yang telah dikumpulkan penulis yang dapat menjadi data yang berguna dan dapat dipercaya nantinya.
3. Proses identifikasi dan klasifikasi dari setiap pertanyaan (*Coding*), pastinya akan sesuai dengan mana permasalahan yang mengenai jaminan kepuasan

dalam menggunakan produk layanan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal dalam produknya ini dapat terjawab setelah diperolehnya setelah hasil penelitian yang dilakukan.

4. Entri data ke dalam tabel induk (*Tabulating*), dimana nantinya peneliti memasukan data yang berupa data mentah yakni dari hasil wawancara dan observasi kedalam sebuah data induk yaitu hasil rangkaian kata deskriptif yang tersusun menjadi informasi.
5. Pengujian validitas dan reliabilitas instrument dari pengumpulan data agar nantinya dalam sebuah informasi yang telah disusun dapat dikatakan valid karna. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan dengan data yang sesungguhnya pada objek penelitian.³⁹

H. Validitas Data

Dijelaskan teknik pemeriksaan keabsahan data adalah derajat kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya⁴⁰. Dia menjelaskan bahwa untuk pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (*credibility*), uji transferabilitas (*transferability*), uji dependabilitas (*dependability*) dan terakhir uji obyektivitas (*confirmability*).

1. Kredibilitas (*Credibility*)

³⁹ Sugiyono, *Op. cit.*, h. 38.

⁴⁰ Sugiyono, (2015), h. 92.

Dalam penelitian ini untuk uji kredibilitas (*credibility*) peneliti menggunakan triangulasi. Dijelaskan triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada, triangulasi ini memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data penelitian, dengan tujuan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data penelitian yang diperoleh.⁴¹

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Dalam hal ini mengungkapkan bahwa triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.⁴² Penerapan metode ini dapat dicapai dengan cara membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, dan dokumentasi. Maksudnya membandingkan apa yang dilakukan (responden), dengan keterangan wawancara yang diberikannya dalam wawancara tetap konsisten dan di tunjang dengan data dokumentasi berupa foto serta data lainnya seperti jurnal ilmiah, penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan tujuan penelitian ini.

2. Transferabilitas (*Transferability*)

Dalam hal ini menjelaskan bahwa uji transferabilitas (*transferability*) adalah teknik untuk menguji validitas eksternal didalam penelitian

⁴¹ Sugiyono, *Ibid.*, h. 372.

⁴² Sugiyono, *Ibid.*, h. 373.

kualitatif.⁴³ Uji ini dapat menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel itu diambil. Untuk menerapkan uji transferabilitas didalam penelitian ini nantinya peneliti akan memberikan uraian yang rinci, jelas, dan juga secara sistematis terhadap hasil penelitian. Diuraikannya hasil penelitian secara rinci, jelas dan sistematis bertujuan supaya penelitian ini dapat mudah dipahami oleh orang lain dan hasil penelitiannya dapat diterapkan ke dalam populasi dimana sampel pada penelitian ini diambil.

3. Dependabilitas (Dependability)

Dijelaskan bahwa uji dependabilitas dilakukan dengan cara mengaudit segala keseluruhan proses penelitian.

Pada penelitian ini nantinya peneliti akan melakukan wawancara dengan cara peneliti akan berkonsultasi kembali kepada pembimbing, kemudian pembimbing akan mengecek kembali keseluruhan proses penelitian. Disini nanti peneliti akan berkonsultasi terhadap pembimbing untuk mengurangi kekeliruan-kekeliruan dalam penyajian hasil penelitian dan proses selama dilakukannya penelitian.

4. Konfirmabilitas (Confirmability)

Pada penelitian ini dapat dijelaskan, yaitu menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilitas.

⁴³ Sugiyono, *Ibid.*, h. 376.

Di dalam uji ini nantinya peneliti akan menguji kembali data yang didapat tentang jaminan kepuasan nasabah dalam menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum tentang Latar Penelitian

1. Sejarah dari PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal, Tbk ⁴⁴

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya 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,

⁴⁴ https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html Diakses pada tanggal 27 Mei 2021, pukul 05.12 wib.

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 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi 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).

2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal, Tbk ⁴⁵

Adapun visi dan misi dari PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal, Tbk ialah sebagai berikut:

Visi

“ Top 10 Global Islamic Bank.”

Misi

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

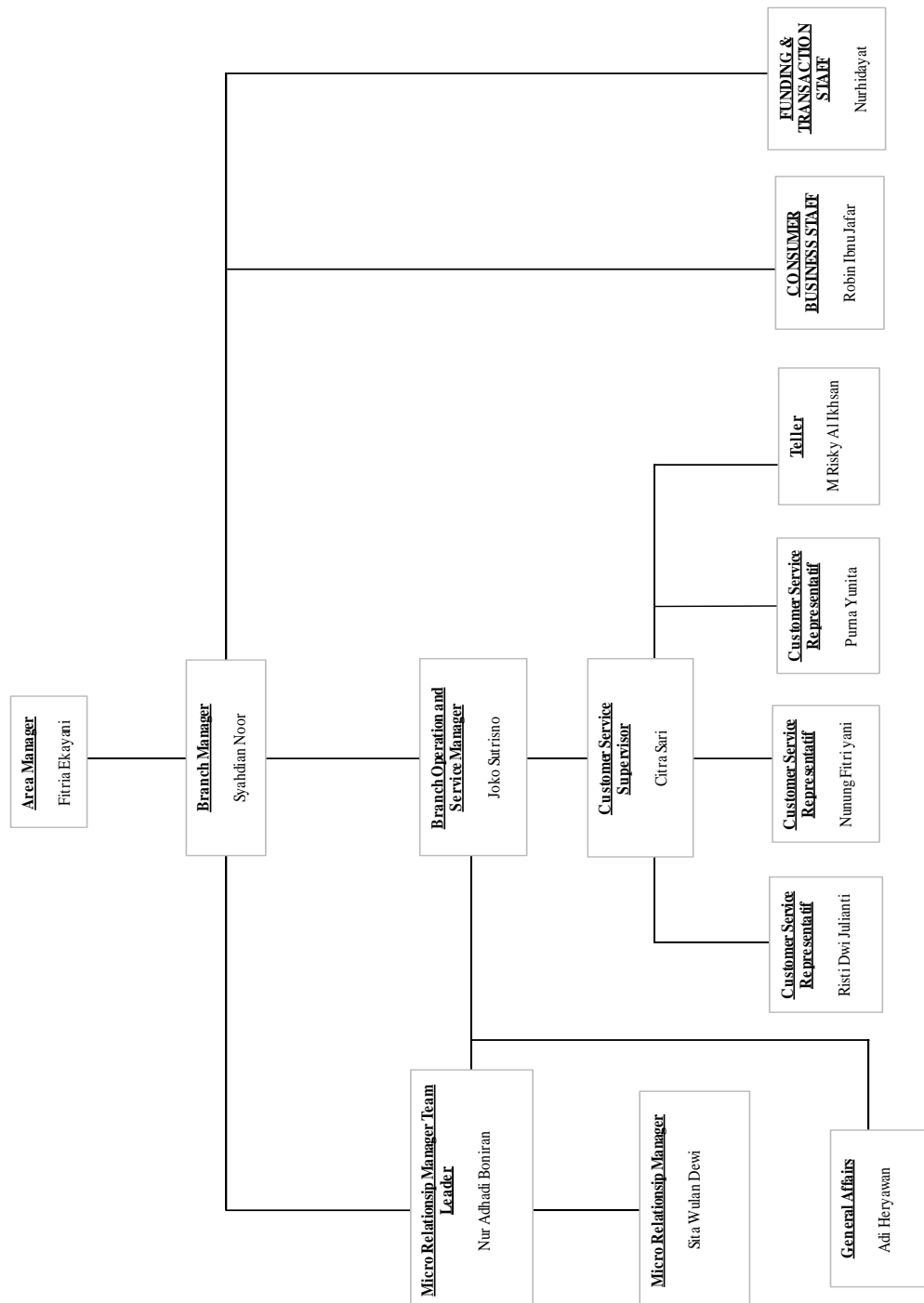
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

⁴⁵ https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html Diakses pada tanggal 27 Mei 2021, pukul 05.44 wib.

3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal, Tbk⁴⁶



⁴⁶ Hasil Observasi di Kantor BSI KC Bogor Tanah Sareal., Tanggal 6 Mei 2021 Pukul 13.24 wib.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

4. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal

Seiring dengan gabungannya 3 Bank Syariah Indonesia yakni Bank Nasional Indonesia Syariah (BNIS), Bank Syariah Mandiri (BSM), dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS). Membuat semakin banyaknya perluasan kantor bank yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia, haruslah juga diiringi pula dengan produk-produk dan layanan yang dapat memenuhi segala kebutuhan nasabahnya terkait fasilitator keuangan mereka. Berikut ini ialah produk dan layanan yang tersedia di Bank Syariah Indonesia dibagi menjadi 4 bagian yaitu yang pertama ada individu, yang kedua ada perusahaan, yang ketiga ada digital banking, dan yang keempat kartu. Masing-masing 4 bagian tersebut memiliki sub-subnya lagi diantaranya:

- a. Individu: Tabungan, Haji & Umroh, Pembiayaan, Investasi, Transaksi, Emas, Bisnis, Prioritas.
- b. Perusahaan: Tradefinance & Service, Pembiayaan, Simpanan, Cash Management, Bisnis.
- c. Digital Banking: BSI Mobile, Buka Rekening Online, Solusi Emas, BSI QRIS, BSI Cardless Withdrawl, BSI Debit card, BSI OTP, BSI ATM CRM, BSI AISYAH, BSI Net, BSI JadiBerkah.id, BSI Merchant Business, BSI API Platform, BSI Smart Agent, BSI Payment Point.
- d. Kartu: Kartu Pembiayaan, Kartu Debit.

5. Perbankan Elektronik

a. BSI *Mobile*

BSI *Mobile* merupakan layanan perbankan yang dikeluarkan untuk memudahkan dalam bertransaksi, beribadah, dan berbagi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi.⁴⁷

1) Keunggulan BSI *Mobile*⁴⁸

- a) Limit transaksi lebih besar
- b) Dapat diakses dengan jaringan internet dari operator ponsel ataupun *Wifi*
- c) Registrasi yang mudah dan aman
- d) Bisa mengubah *PIN ATM*
- e) Dapat mengetahui lokasi masjid, arah kiblat, waktu shalat, sekaligus lokasi *ATM* dan Kantor Cabang BSI terdekat

2) Fitur BSI *Mobile*⁴⁹

- a) Info Rekening
- b) Transfer
- c) Pembayaran
- d) Pembelian
- e) Layanan Islami

⁴⁷ <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/digital-banking/1618286255bsi-mobile>

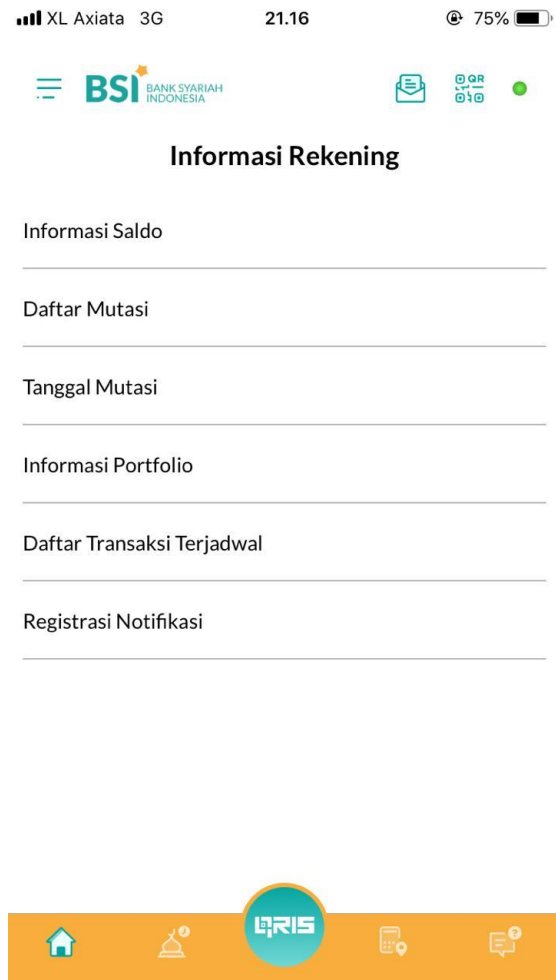
Diakses pada tanggal 30 Mei 2021, pukul 20.33 wib

⁴⁸ Hasil Wawancara Dengan Bagian *Customer Service* Yaitu Nunung Fitri Yani, Tanggal 10 Mei 2021 Pukul 07.30 wib Di Kantor BSI KC Bogor Tanah Sareal.

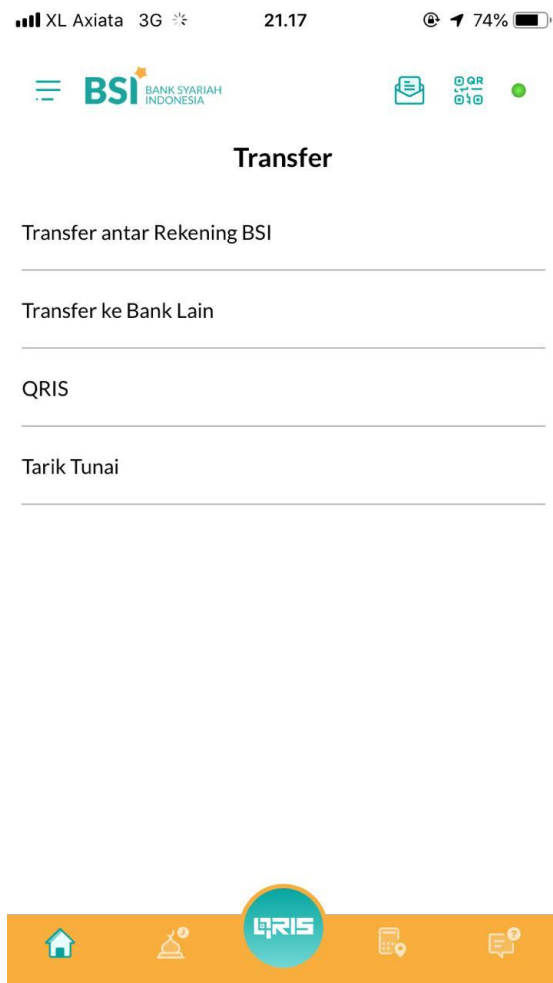
⁴⁹ *Ibid*

f) Berbagi-Ziswaf

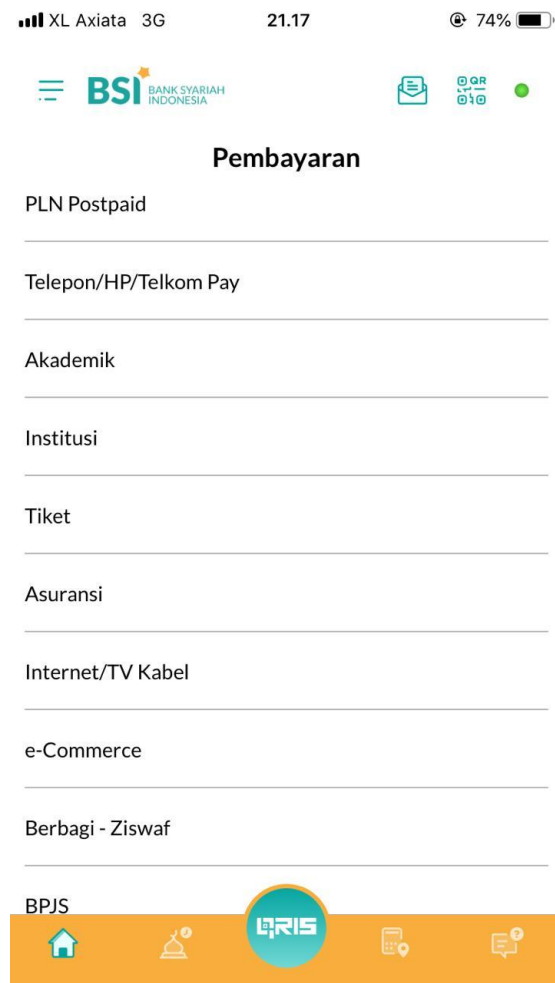
g) Pembukaan Rekening



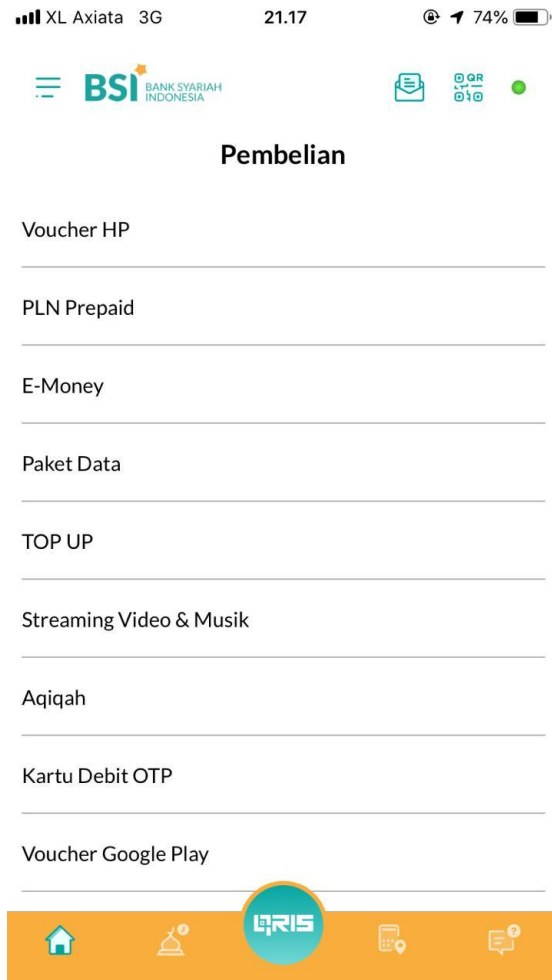
Gambar 4.2 Layanan Informasi Rekening Pada BSI Mobile



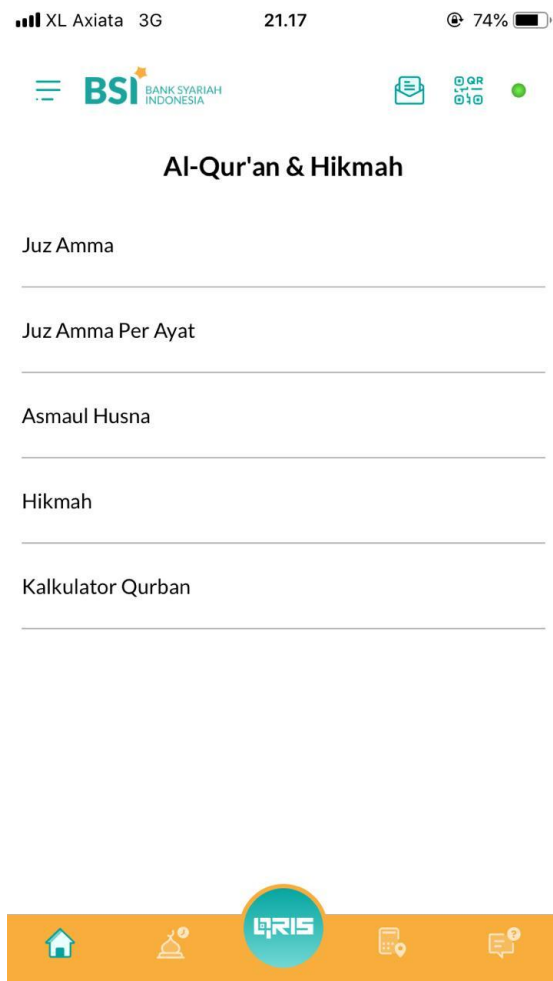
Gambar 4.3 Layanan Transfer Pada BSI Mobile



Gambar 4.4 Layanan Pembayaran Pada BSI Mobile



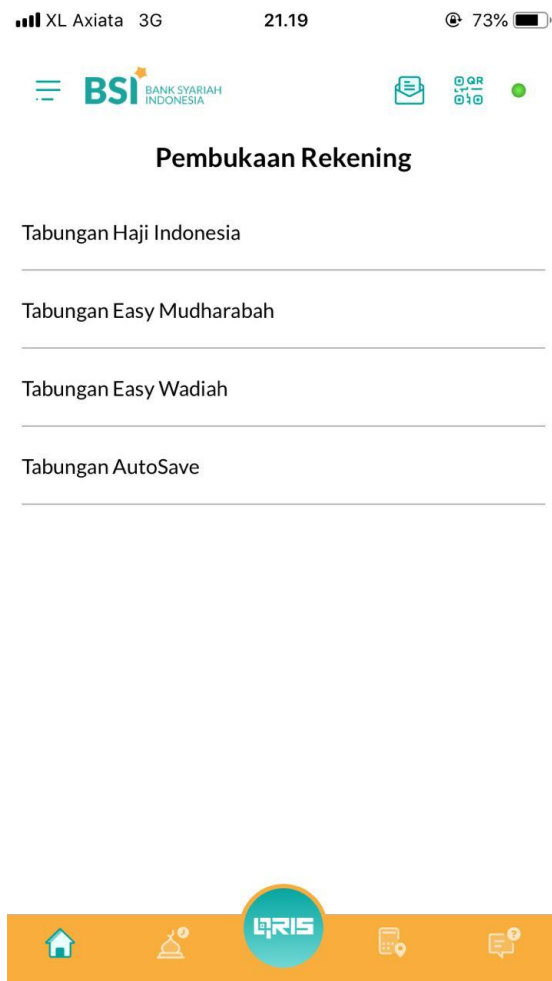
Gambar 4.5 Layanan Pembelian Pada BSI Mobile



Gambar 4.6 Layanan Islami Pada BSI Mobile



Gambar 4.7 Layanan Berbagi-Ziswaf Pada BSI Mobile



Gambar 4.8 Layanan Pembukaan Rekening Pada BSI Mobile

- 3) Syarat Dan Ketentuan *BSI Mobile*⁵⁰
- a) Memiliki Rekening *BSI Mobile*
 - b) Memiliki *smartphone* dengan spesifikasi tertentu
 - c) Memiliki *simcard* dari operator seluler tertentu yang telah diaktifkan sebelumnya melalui *customer service* cabang bank terdekat dalam status aktif

⁵⁰ *Ibid*

d) Memahami persyaratan dan ketentuan yang telah ditentukan

4) Kelemahan BSI *Mobile*⁵¹

- a) Kendala pada jaringan internet yang terkadang tidak stabil yang biasa terjadi di pedesaan
- b) Masih banyak nasabah yang belum mengerti mengenai fitur-fitur yang ada di BSI *Mobile*

5) Spesifikasi *Smartphone* BSI *Mobile*⁵²

- a) *Ios* 11.0 untuk *iPhone* / AppStore
- b) *OS* 6.1.0 untuk Android / Google PlayStore

6) Langkah Aktivasi Ulang di BSI *Mobile*⁵³

- a) Download Aplikasi BSI *Mobile* di Playstore dan Appstore.
- b) Buka aplikasi BSI *Mobile*, lalu pilih Sudah Memiliki Rekening.
- c) Ketik Minta Kode Aktivasi pada kolom search diatas atau klik burger menu (strip tiga) yang berada di pojok kiri atas lalu pilih menu Minta Kode Aktivasi.
- d) Kode aktivasi akan dikirim melalui SMS ke nomor HP Anda yang terdaftar di BSI *Mobile*. Pastikan pulsa Anda tersedia.
- e) Masukkan kode aktivasi yang anda terima pada menu Aktivasi. BSI *Mobile* anda siap digunakan.

⁵¹ *Ibid*

⁵² *Ibid*

⁵³ <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/digital-banking/1618286255bsi-mobile>
diakses pada tanggal 30 Mei 2021, pukul 23.00 wib

7) Tips aman menggunakan BSI *Mobile*⁵⁴

- a) Jangan beritahu kode PIN ataupun kode aktivasi BSI *Mobile* kepada siapapun.
- b) Ganti password PIN secara berkala
- c) Hindari Penggunaan tanggal lahir sebagai PIN BSI *Mobile*
- d) Simpan *smartphone* ditempat yang aman. Apabila kehilangan, segera langsung laporkan kepada pihak bank untuk melakukan blokir sementara dilayanan BSI *Mobile*

B. Temuan Penelitian

Dalam penelitian metode kualitatif deskriptif ini peneliti memaparkan temuan penelitian berdasarkan hasil observasi, tinjauan pustaka dan wawancara langsung dengan informan yaitu Ibu Nunung Fitri Yani selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal, serta beberapa nasabah yang berada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisa data yang penulis dapatkan dari Informan. Adapun temuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Jaminan Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal

a. Observasi

⁵⁴ Hasil Wawancara Dengan Bagian *Customer Service* Yaitu Nunung Fitri Yani, Tanggal 10 Mei 2021 Pukul 07.30 wib di Kantor BSI KC Bogor Tanah Sareal.

Pengamatan	Variabel	Indikator
Platform Website, Media Sosial, Aplikasi Bank Syariah Indonesia	<i>BSI Mobile</i>	Sosialisasi Penggunaan Layanannya
Aplikasi <i>BSI Mobile</i>	<i>BSI Mobile</i>	Fitur Didalamnya
Kondisi dan Suasana Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal	<i>BSI Mobile</i>	Mencari nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan layanan <i>BSI Mobile</i>

Tabel 4.1 Pedoman Observasi

Peneliti telah melakukan pengamatan pada Bank Syariah Indonesia Untuk mengetahui kelebihan, kelemahan dalam hal kepuasan nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia, terutama di Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal. Peneliti menyajikan temuan penelitian yang telah dilakukan dengan metode observasi tersebut dalam bentuk narasi observasi yang dilakukan.

1) Observasi pada platform *Website*, Aplikasi, dan Media Sosial Bank Syariah Indonesia

Tempat : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang
Bogor Tanah Sareal

Waktu : 10 Mei 2021, pukul 10.00-14.00

Objek Penelitian : *Platform Website* dan Media Sosial Bank Syariah

Indonesia

Bank Syariah Indonesia memiliki *platform* berupa *website* dan aplikasi yang digunakan sebagai sarana kegiatan promosi dan akses komunikasi kepada masyarakat mengenai produk dan layanan agar masyarakat dapat mengetahuinya dengan lebih mudah. Adapun namanya sebagai berikut:

a) Website : <https://www.bankbsi.co.id/>

b) Aplikasi : BSI *Mobile* (google playstore & appstore)

Playstore :

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bsm.activity2&hl=en&gl=US>

Appstore :

<https://apps.apple.com/id/app/bsi-mobile/id1410072458>

c) Instagram : @banksyariahindonesia

d) Twitter : @bsi_help & @bankbsi_id

e) Facebook : Bank Syariah Indonesia

f) Youtube : Bank Syariah Indonesia

Pengamatan Website. Pada beranda website berisi tentang berdirinya bank syariah yang pada baru-baru ini melalui gabungan dari tiga bank syariah sebelumnya yaitu BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Kemudian ditampilkan juga beranda utama itu terdapat mengenai produk dan layanan, Berita dan pembaharuan, informasi perusahaan, dan Hubungan Investor. Selain itu, di beranda website juga

menyediakan layanan faq, live chat, dan beberapa jaringan kantor cabang bank syariah sebelumnya yang sudah terintegrasi melalui sistem.

Kemudian pengamatan platform media sosial, peneliti telah mengamati beberapa media sosial Bank Syariah Indonesia diantaranya ialah instagram. Dengan nama instagram @banksyariahindonesia yang berisi mengenai promo dalam produk yang ada di bank syariah indonesia, dokumentasi event, tips-tips menggunakan produk bank syariah indonesia, tutorial migrasi dari tiga bank syariah sebelumnya, dan web series yang ditampilkan di kanal youtube bank syariah indonesia itu sendiri. Lalu, di akun media sosial twitter dan facebook peneliti mengamati tidak jauh berbeda dengan yang ada di instagram, namun dalam kedua media sosial tersebut belum cukup aktif / update seperti instagram. Sehingga unggahan media sosialnya masih tentang hal-hal yang lama. Adapun masyarakat bisa menghubungi layanan via telpon, e-mail, media sosial, sms dan pesan WhatsApp.

2) Observasi Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

Tempat : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor
Tanah Sareal

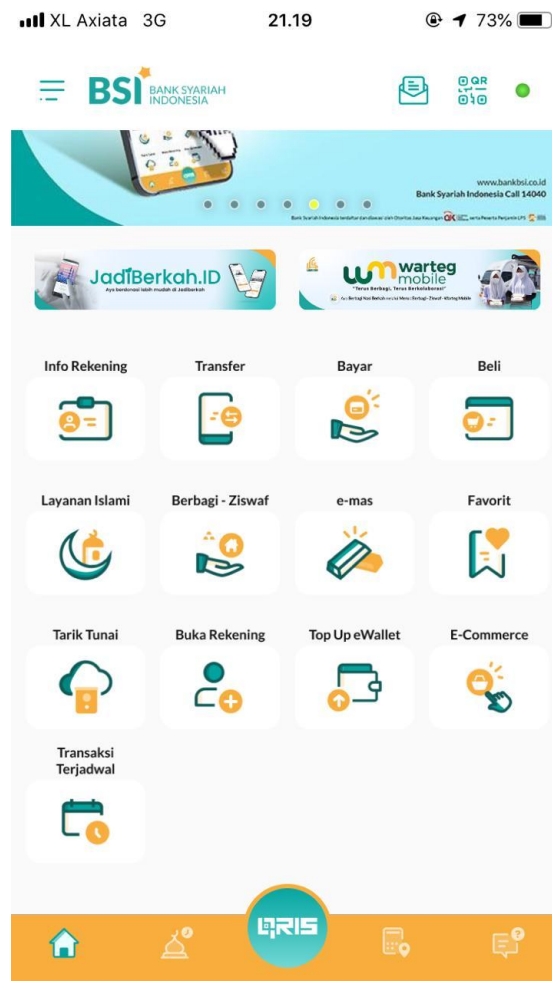
Waktu : 10 Mei 2021, pukul 10.00-14.00

Objek Penelitian : Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

Peneliti melakukan observasi Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia yang bernama *BSI Mobile*. Peneliti mengunduh aplikasi tersebut melalui appstore, lalu mempelajari dan melakukan pendaftaran

sebagai pengguna *BSI Mobile* melalui customer service bank syariah Indonesia, dengan syarat memiliki rekening Bank Syariah Indonesia, No Handphone dan email aktif agar bisa aktivasi akun di aplikasi *Mobile Banking* bank syariah indonesia.

Dari observasi yang peneliti dapat sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia di aplikasi *BSI Mobile* itu sendiri yang peneliti jelaskan adalah aplikasi tersebut memiliki banyak jenis fitur yang disediakan seperti layanan info rekening untuk cek saldo, transfer antar rekening atau antar bank, pembayaran, pembelian, berbagi berupa zakat dan wakaf, pembukaan rekening melalui Ponsel, dan bahkan ada layanan islami seperti waktu shalat sekaligus Al-Qur'an digital. Selain itu juga peneliti mengamati fitur *ATM* dan cabang terdekat, namun akan tetapi fitur tersebut belum semuanya terupdate. Masih banyak ex 3 bank syariah sebelumnya yang belum terdaftar daftar sepenuhnya dalam fitur tersebut.



Gambar 4.9 Tampilan Beranda Pada BSI Mobile

3) Observasi pada Kondisi dan Suasana Bank Syariah Indonesia Kantor

Cabang Bogor Tanah Sareal

Tempat : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang
Bogor Tanah Sareal

Waktu : 10 Mei 2021, pukul 10.00-14.00

Objek Penelitian : Kondisi dan Suasana Bank Syariah Indonesia
Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal

Peneliti melakukan observasi mengenai Kondisi dan Suasana Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal untuk mengetahui nasabah Bank Syariah yang menggunakan layanan BSI *Mobile*, yang nantinya peneliti akan wawancarai. Adapun nama-nama nasabah yang peneliti temui sebagai berikut:

1. Ibu Intan. Pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga
2. Bapak Rezky. Pekerjaan sebagai Karyawan Swasta
3. Ibu Purna Yunita. Pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga

b. Wawancara

Peneliti telah melakukan wawancara dengan Ibu Fitri Yani selaku *Customer Service* dan beberapa nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal. Peneliti mengajukan pertanyaan mengenai untuk mengetahui kelebihan, kelemahan dalam hal menjamin kepuasan nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* untuk pihak banknya itu sendiri, sedangkan untuk pihak nasabahnya peneliti juga mengajukan beberapa pertanyaan mengenai untuk *feedback* kepuasan yang didapat dalam penggunaan layanan *Mobile Banking*.

Adapun hasil wawancara akan peneliti sajikan dalam bentuk tanya jawab sesuai wawancara yang telah dilakukan sebagai berikut:

- 1) Wawancara dengan Pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.

1. Pertanyaan:

Apa saja produk dan layanan perbankan yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang bogor Tanah Sareal ?

Jawaban:

Untuk produk dan layanan yang ada saat ini cukup beragam, yakni ada tabungan emas, tabungan biasa seperti *mudharabah & wadiah*, dan ada tabungan haji juga. Terus apabila ada nasabah ingin melakukan tabungan investasi, ada tabungan deposito juga.

2. Pertanyaan:

Apa saja produk dan layanan unggulan yang banyak diminati oleh nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang bogor Tanah sareal ?, dan kenapa produk tersebut sangat diunggulkan ?

Jawaban:

Untuk saat ini produk dan layanan yang diunggulkan atau diminati nasabah adalah tabungan biasa yang *wadiah*. Karna disitu nasabah tidak terbebani biaya admin dan bahasa umumnya seperti menyimpan uang dicelengan. Disitulah nasabah pada ingin menggunakan produk tabungan *wadiah*, dan kebanyakan dari pengguna tabungan *wadiah* tersebut ialah ibu rumah tangga dan mahasiswa yang notabene tidak memiliki penghasilan. Jadinya mereka lebih tertarik menggunakan tabungan *wadiah* itu.

3. Pertanyaan:

Sejak kapan Bank Syariah Indonesia meluncurkan layanan aplikasi *Mobile Banking* ?

Jawaban:

Untuk aplikasinya sendiri baru diluncurkan pada tanggal 1 Februari 2021 yang bernama *BSI Mobile* dan bertepatan dengan peresmiannya BSI itu sendiri, tetapi untuk saat ini para nasabah masih bisa menggunakan aplikasi *Mobile Banking* bank syariah yang sebelum bergabung dengan BSI seperti BNI Syariah, BSM, dan BRI Syariah sampai waktu yang belum ditentukan.

4. Pertanyaan:

Apa saja persyaratan untuk nasabah dalam mendaftarkan diri untuk menggunakan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Untuk persyaratan bagi nasabah ingin menggunakan *Mobile Banking* memiliki dua tipe. Tipe yang pertama apabila nasabah sudah memiliki rekening Bank Syariah Indonesia cukup membawa buku tabungan, kartu atm, ktp, dan no hp untuk didaftarkan dalam aktivasi akun *Mobile Bankingnya* sendiri. Sedangkan untuk tipe yang kedua bila nasabah belum memiliki rekening Bank Syariah Indonesia, bisa membuka rekeningnya melalui ponselnya itu sendiri melalui WhatsApp yang tertera di *website* BSI itu sendiri atau melalui Aplikasi *Mobile Banking* langsung yang nantinya akan diarahkan bagaimana syarat dan cara-caranya.

5. Pertanyaan:

Apa saja fitur-fitur yang disediakan dalam *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia / *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Untuk fitur sendiri tidak jauh beda dengan *Mobile Banking* pada bank-bank lainnya seperti transfer, cek saldo, pembayaran listrik dll, pembelian pulsa dll, mungkin tambahannya di *BSI Mobile* ada fitur waktu shalat, menentukan arah kiblat dan Al-Qur'an digital.

6. Pertanyaan:

Apa saja fitur *Mobile Banking* yang diunggulkan, diminati, atau disukai para nasabah Bank syariah Indonesia teruntuk yang menggunakan layanan *Mobile Banking* ?

Jawaban:

Untuk saat ini fitur yang diunggulkan nasabah pengguna *Mobile Banking* seperti dinaikannya limit transfer, dan jawaban yang sebelumnya saya bilang. Memiliki fitur waktu shalat, menentukan arah kiblat, dan Al-Qur'an digital. Dan banyak nasabah yang senang adanya fitur tersebut.

7. Pertanyaan:

Apa yang menjadi kelemahan atau kekurangan dari layanan *Mobile Banking* / *BSI Mobile* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Kalau kelemahannya terjadi pada server yang sering *down* yang diakibatkan karna banyaknya nasabah tiga bank syariah sebelumnya

yakni BNI Syariah, BSM, dan BRI Syariah yang bermigrasi ke Bank Syariah Indonesia dengan mengaktivasi ulang pin kartu *ATM* , no rekening, dan pin *Mobile Banking*. Untuk selebihnya biasanya di kualitas jaringan internet, bila sinyalnya sedikit akan mempengaruhi kinerja aplikasi tersebut.

8. Pertanyaan:

Bagaimana pihak bank syariah indonesia memberikan sosialisasi layanan *Mobile Banking* kepada nasabah baik yang sudah menggunakan *Mobile Banking* ataupun yang belum menggunakan *Mobile Banking* ?

Jawaban:

Biasanya yang kami lakukan kepada nasabah untuk mensosialisasikannya hanya berupa melalui brosur yang ada di bank, atau kami biasanya mengarahkan ke sosial medianya Bank Syariah Indonesia. Karna biasanya nasabah itu sudah lebih mencari tahu sendiri melalui media sosial atau websitenya langsung.

9. Pertanyaan:

Bagaimana strategi Bank Syariah Indonesia khususnya di kantor cabang Bogor Tanah Sareal dalam memberikan sebuah jaminan kepuasan layanan *Mobile Banking* kepada nasabahnya ?

Jawaban:

Untuk memberikan jaminan kepuasan, kepada nasabah biasanya kami dari kantor cabang Bogor Tanah Sareal memberikan informasi seputar

keunggulan-keunggulan yang dimiliki layanan *Mobile Banking* ini, tujuannya agar nasabah lebih tertarik dan merasa puas dengan layanan *Mobile Banking* ini.

10.Pertanyaan:

Apakah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal pernah ada kendala dalam hal mempromosikan atau mensosialisasikan fitur-fitur yang ada dilayanan aplikasi *Mobile Banking* kepada nasabah khususnya yang belum memiliki aplikasi *Mobile Banking* ?

Jawaban:

Untuk mensosialisasikannya ini biasanya kami terkendala dengan berbagai hal, misalnya seperti lansia banyak yang belum mengetahui cara memakai *Mobile Banking*, akan tetapi mereka ingin menggunakan layanan tersebut. Jadi disitu kendala kesulitannya yang biasa kami alami dalam hal mensosialisasikan dan mempromosikan *BSI Mobile* itu.

11.Pertanyaan:

Apakah dengan adanya *BSI Mobile* dapat meminimalisir kegiatan nasabah Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Betul, karna dengan adanya *Mobile Banking* nasabah tidak perlu lagi datang ke bank atau *ATM* untuk melakukan transaksi seperti transfer, cek saldo, dll. Apalagi dimasa pandemi covid-19 ini layanan *Mobile*

Banking sangatlah dibutuhkan agar tidak berinteraksi dengan orang satu sama lainnya.

12.Pertanyaan:

Bagaimana pendapat dari pihak Bank Syariah Indonesia khususnya di kantor cabang Bogor Tanah Sareal terkait maraknya kasus pencurian data dan saldo nasabah ?

Jawaban:

Untuk hal ini, kami mengarahkan kepada nasabah agar merahasiakan dan tidak mudah memberikan data pribadi, kode aktivasi atau pin ke siapapun, apalagi dengan iming-iming menang undian hadiah atau semacamnya. Kemudian jangan mudah percaya dengan *SMS* atau telfon dari nomor yang tidak dikenal dan mengatasnamakan pihak bank.

13.Pertanyaan:

Bagaimana strategi dari pihak Bank Syariah Indonesia khususnya di kantor cabang Bogor Tanah Sareal dalam mengurangi atau meminimalisir kasus pencurian data dan saldo nasabah ?

Jawaban:

Untuk itu kami biasanya mensosialisasikan kepada nasabah agar tidak mudah memberikan data pribadi seperti tanggal lahir, NIK, nama ibu kandung, dan kode PIN *ATM* ataupun *Mobile Banking* kesiapapun. Demi keamanan dan keselamatan nasabah itu sendiri, sekaligus juga jangan mudah percaya dengan segala hal apapun dengan iming-iming hadiah imbalan atau menang undian dari no hp ataupun akun media

sosial yang tidak dikenal dan mengaku mengatasnamakan pihak Bank Syariah Indonesia.

14. Pertanyaan:

Apakah dengan adanya layanan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia dapat memberikan Nilai Plus atau kepuasan yang baik kepada nasabah ?

Jawaban:

Kalau untuk nilai plus pastinya ada, karna dizaman era teknologi seperti ini *Mobile Banking* akan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, pembayaran, dan pembelian apalagi yang bersifat non tunai. Jadi gak perlu untuk keluar ke bank lagi.

2) Wawancara dengan Nasabah kesatu “Ibu Intan” di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.

1. Pertanyaan:

Apakah Ibu memakai layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Punya

2. Pertanyaan:

Sejak kapan Ibu menggunakan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Saya menggunakan aplikasi *BSI Mobile* ini baru-baru ini saja sekitar bulan februari tahun ini mungkin, tetapi sebelumnya saya sudah menggunakan aplikasi *Mobile Banking* sejak tahun 2015, waktu masih bank BNI Syariah sebelum merger menjadi Bank Syariah Indonesia.

3. Pertanyaan:

Fitur-fitur apa saja yang biasa digunakan ibu pada layanan aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Kalau untuk fitur biasanya saya menggunakan untuk mengecek saldo, transfer antar rekening atau antar bank, pembayaran seperti bayar asuransi, listrik, telfon, atau tiket pesawat / kereta api.

4. Pertanyaan:

Menurut Ibu, apa saja keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Kalau menurut saya keunggulannya adalah jadi tidak perlu ngantri di bank atau *ATM* untuk bertransaksi. Hanya cukup jaringan internet saja bisa untuk melakukan berbagai macam fitur yang ada di layanan aplikasi *BSI Mobile*.

5. Pertanyaan:

Menurut ibu, apa saja kelemahan yang dimiliki oleh aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Kalau menurut saya kelemahannya pada yang pertama apabila jaringan internet lambat maka akan sulit untuk melakukan transaksi dan berbagai hal, yang kedua apabila kita ganti no hp atau ganti hp, harus datang ke *customer service* Bank Syariah Indonesia untuk aktivasi ulang, dan yang ketiga biasanya di tanggal tertentu aplikasi ini sering lambat dan saya pun tidak tau karna apa penyebabnya.

6. Pertanyaan:

Bagaimana Ibu dalam menanggapi terkait maraknya kasus pencurian data dan saldo nasabah ?

Jawaban:

Kalau menurut saya selama ini aman saja, sebenarnya kembali ke kitanya sendiri harus lebih protektif dalam menjaga privasi data pribadi kita agar tidak mudah bocor ke orang lain.

7. Pertanyaan:

Kepuasan dan jaminan apa yang didapatkan ibu dalam menggunakan layanan aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Kalau kepuasan yang saya dapat jadi lebih cocok untuk saya yang malas untuk keluar rumah, jadi lebih mudah untuk bertransaksi hanya melalui ponsel saja. Sedangkan untuk jaminan yang didapat jadi lebih baik dengan banyaknya fitur-fitur yang disediakan pada aplikasi *BSI Mobile*.

3) Wawancara dengan Nasabah kedua “Bapak Rezky” di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.

1. Pertanyaan:

Apakah Bapak memakai layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Ada

2. Pertanyaan:

Sejak kapan Bapak menggunakan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Saya menggunakan aplikasi *BSI Mobile* ini baru sekarang saja, tetapi sebelumnya saya sudah menggunakan aplikasi *Mobile Banking* sejak tahun 2014, waktu saya masih bekerja di Bank Syariah Mandiri dan sebelum merger menjadi Bank Syariah Indonesia.

3. Pertanyaan:

Fitur-fitur apa saja yang biasa digunakan bapak pada layanan aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Kalau saya biasanya lebih digunakan untuk mengecek saldo, karna gaji saya bekerja biasanya masuk ke rekening Bank Syariah Indonesia ini. Paling yang lainnya biasanya saya gunakan untuk top up OVO atau gopay

4. Pertanyaan:

Menurut Bapak, apa saja keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Kalau menurut saya sudah hampir sempurna, karena semua produk layanan yang biasa ada di bank. Hampir sudah ada di *BSI Mobile* semua.

5. Pertanyaan:

Menurut Bapak, apa saja kelemahan yang dimiliki oleh aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Mungkin menurut saya gak Cuma *BSI Mobile* saja tetapi semua *Mobile Banking* bank-bank lainnya biasanya kelemahannya itu terkendala pada jaringan internet, apabila jaringan internetnya lambat pasti untuk akses login ke *Mobile Banking*nya sangat susah.

6. Pertanyaan:

Bagaimana bapak dalam menanggapi terkait maraknya kasus pencurian data dan saldo nasabah ?

Jawaban:

Kalau pendapat untuk karyawan bank jangan memberikan dengan mudah data pribadi nasabah ke orang yang tidak berkenan, terus untuk nasabahnya sendiri lebih tidak menyebarkan data pribadi ke orang-orang walaupun itu keluarga.

7. Pertanyaan:

Kepuasan dan jaminan apa yang didapatkan bapak dalam menggunakan layanan aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Untuk kepuasan sekaligus jaminan yang saya dapat saat ini Alhamdulillah tidak pernah ada kendala selama memakai aplikasi *BSI Mobile*, mungkin itu saja kalau menurut saya.

4) Wawancara dengan Nasabah ketiga “Ibu Purna” di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.

1. Pertanyaan:

Apakah Ibu memakai layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Ada.

2. Pertanyaan:

Sejak kapan Ibu menggunakan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Untuk penggunaan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesianya baru saat ini saja, sebelumnya saya pakai BNI Syariah. Pas merger aja baru saya pindah ke aplikasi *BSI Mobile*.

3. Pertanyaan:

Fitur-fitur apa saja yang biasa digunakan ibu pada layanan aplikasi BSI *Mobile* ?

Jawaban:

Paling yang biasa sering saya gunakan untuk pembelian token listrik, transfer, atau ngecek saldo aja.

4. Pertanyaan:

Menurut Ibu, apa saja keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi BSI *Mobile* ?

Jawaban:

Enak sih..., kalau untuk isi saldo *e-money* untuk bayar toll, atau KRL cukup top up dari BSI *Mobile* saja juga cukup.

5. Pertanyaan:

Menurut ibu, apa saja kelemahan yang dimiliki oleh aplikasi BSI *Mobile* ?

Jawaban:

Untuk saat ini saya belum mengalami kendala / kelemahan dari aplikasi BSI *Mobile*

6. Pertanyaan:

Bagaimana Ibu dalam menanggapi terkait maraknya kasus pencurian data dan saldo nasabah ?

Jawaban:

Menurut saya itu semua kembali kepada kewaspadaanya nasabah itu sendiri agar lebih hati-hati dan bijak dalam menjaga data pribadinya.

7. Pertanyaan:

Kepuasan dan jaminan apa yang didapatkan ibu dalam menggunakan layanan aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Kepuasan yang saya dapat jadi lebih mudah untuk bertransaksi dan lain-lain, sedangkan jaminan yang saya dapat lebih ke arah nyaman selama menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

C. Pembahasan Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian yang peneliti lakukan baik melalui studi pustaka, observasi, dan wawancara dengan pihak karyawan dan nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal. Sebagai akhir dari tahap penelitian yang peneliti tulis. Maka peneliti dapat menguraikan hasil temuan yang peneliti peroleh dalam penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Jaminan Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nunung Fitri Yani dengan jabatan sebagai Customer Service mengenai jaminan kepuasan yang didapat nasabah dalam salah satu layanan aplikasi yaitu *BSI Mobile*.

Menurutnya Jaminan yang diberikan kepada nasabah untuk mendapatkan kepuasan dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile* adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dalam hal mensosialisasikan fitur-

fitur yang ada dalam aplikasi *BSI Mobile* seperti, menjelaskan cara untuk aktivasi akun *BSI Mobile*, memberikatkan tips agar akun *BSI Mobilenya* aman dan terhindar dari kejahatan pencurian data dan saldo nasabah itu sendiri.⁵⁵

Dari analisa peneliti yang peneliti tanggap ialah. Seperti menurut nasabah kesatu kegiatan yang biasa dilakukan adalah Kalau untuk fitur biasanya menggunakan untuk mengecek saldo, transfer antar rekening atau antar bank, pembayaran seperti bayar asuransi, listrik, telfon, atau tiket pesawat / kereta api.⁵⁶ Berbeda dengan nasabah kedua. Biasanya lebih digunakan untuk mengecek saldo, karna gaji saya bekerja biasanya masuk ke rekening Bank Syariah Indonesia ini. Paling yang lainnya biasanya saya gunakan untuk top up OVO atau gopay.⁵⁷ Sedangkan dengan nasabah ketiga. Biasanya lebih Paling yang biasa sering digunakannya untuk pembelian token listrik, transfer, atau ngecek saldo aja.⁵⁸ Disini perbedaannya bahwa untuk nasabah kesatu lebih kepada penggunaannya untuk kebutuhan sehari-hari seperti cek saldo, transfer, dan lainnya, lalu untuk nasabah yang kedua lebih kepada untuk hanya mengecek gaji / upah dia bekerja saja tidak lebih dari itu. Sedangkan untuk nasabah ketiga ini lebih kepada untuk pembelian kebutuhan pribadinya dan tidak begitu banyak fitur yang digunakan.

⁵⁵ Hasil Wawancara Dengan *Customer Service* Yaitu Nunung Fitri Yani, Tanggal 10 Mei 2021 Pukul 07.30 wib di Kantor BSI KC Bogor Tanah Sareal.

⁵⁶ Hasil Wawancara Dengan Nasabah Yaitu Intan, Tanggal 10 Mei 2021 Pukul 08.10 wib di Kantor BSI KC Bogor Tanah Sareal

⁵⁷ Hasil Wawancara Dengan Nasabah Yaitu Rezky, Tanggal 10 Mei 2021 Pukul 08.40 wib di Kantor BSI KC Bogor Tanah Sareal

⁵⁸ Hasil Wawancara Dengan Nasabah Yaitu Purna, Tanggal 10 Mei 2021 Pukul 09.56. wib di Kantor BSI KC Bogor Tanah Sareal

Sedangkan menurut hasil analisa dari tiga nasabah yang peneliti wawancarai menurut peneliti yakni jaminan yang didapat untuk mendapatkan kepuasan ialah cukup dengan pelayanan yang stabil dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile* contohnya seperti mudah dalam login akun *BSI Mobile*, tidak bermasalah pada saat bertransaksi, tidak hank pada saat digunakan, dan semua fitur yang digunakan harus bisa berfungsi dengan baik agar nasabah bisa aman, dan nyaman disaat menggunakan layanan aplikasi *BSI Mobile*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pada penelitian ini berdasarkan pembahasan dari semua temuan penelitian yang telah dilakukan peneliti. Simpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal ini memberikan jaminan kepada nasabahnya berupa kenyamanan, keamanan, dan kecepatan dalam sebuah layanan aplikasinya yang bernama *BSI Mobile*. Dan secara untuk perangkat teknologi pula *BSI Mobile* dapat dijamin keamanannya karena pihak bank sendiri bahkan tidak mengetahui pin yang dimiliki oleh nasabah. Hal itu membuat kita memiliki beberapa lapis tingkat keamanan yang digunakan. Dan Bank Syariah Indonesia juga menyediakan layanan pengaduan call center yaitu 14040 terkait adanya masalah dalam menggunakan layanan aplikasi *BSI Mobile*.
2. Sedangkan dari sisi nasabah untuk mendapatkan sebuah jaminan kepuasan dalam pelayanan penggunaan *BSI Mobile* ini. Akan tetapi dalam penerapannya belumlah berjalan dengan sempurna seperti yang diharapkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal. Hanya masalah sosialisasi

yang kurang efektif seperti strategi yang telah ditetapkan. Dikarenakan dari pihak bank Syariah Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal sebelumnya adalah ex BNI Syariah yang pada saat ini sedang tahap integrasi dan migrasinya para nasabah dari BNI Syariah ke Bank Syariah Indonesia.

B. Saran

Pengembangan dalam segala keunggulan dan manfaat yang diberikan BSI *Mobile*. Sudah seharusnya pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal untuk merubah paradigma nasabahnya yang hanya percaya dengan keunggulan dan manfaat dalam penggunaan BSI *Mobile*, tetapi harus juga dibuktikan dengan mereka mencoba secara langsung layanannya didepan nasabah, dan memaparkan dari sisi kekurangan / kelemahannya juga.

Selain itu diperlukan informasi dan sosialisasi kepada nasabah tiga bank sebelum Bank Syariah Indonesia ini yakni BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BRI Syariah agar mengerti pada saat bermigrasi dan tidak bingung akan mergernya tiga bank tersebut itu menjadi satu bank yakni Bank Syariah Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bundu, Patta. 2008. *Asesmen Pendidikan*. Padang: Hayfa Press Hermansyah. 2008.
Hukum Perbankan Nasional Indonesia. Jakarta: PT. Kencana
- Ety Puji Lestari. 2008. *Ekonomi Moneter Edisi Kedua*. Tangerang Selatan:
Universitas Terbuka
- Fandy Tjipto dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta:
Andy
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Rambat Lupiyoadi dan A.
Hamdani. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba 4
- Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan, ed. Rev.* Jakarta: Rajawali Pers
- Kementrian Agama. 2017. *Terjemah Al-Qur'an Al-Karim*. Semarang: Asy-Syifa
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. New Jersey: New Prentice
- Nelson Tampubolon, *et.al.* 2015. *Bijak Ber-Electronic Banking*. Jakarta:OJK
- Noel Chabannel Tohir. 2012. *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*. Jakarta:
Gramedia
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi kedua*.
Klaten: PT. Macanan Jaya Cemerlang
- Qardhawi, Yusuf. 1997. *Norma Ekonomi dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: GIP
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:
Alfabeta
- Sujadi dan Edi Purwo Saputro. 2006. *E-Banking: Urgensi Aspek Trust Di Era E-
Service*. Jakarta: Grafindo
- Supriyono, Maryanto. 2017. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Manajemen*. Yogyakarta: Andy
- Tjiptono Fandy, *et.al.* 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andy
- Usman, Rachmadi. 2003. *Aspek-aspek hukum perbankan di Indonesia*. Jakarta:
Gramedia Pustaka

Veitzhal Rivai dan Permata Veithzal. 2008. *Islamic Financial Management*. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Wahjono, Setot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: Graha Ilmu

KARYA ILMIAH

Alok Kumar & Medha Srivasta. 2012. *Customer Loyalty Atributes: A Perspective*. Management Review

Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni. “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)”. Dalam *Jurnal Pendidik, Hukum, dan Bisnis*. Vol. 5. No 1. 2020

Indah Mayasary Rinaldi, dan Permana Lubis dan Sorayatin Utami. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI Di Banda Aceh Dengan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi”. Dalam *Jurnal Perspektif Manajemen dan perbankan*. Vol 8. No. 3. 2017

Irwan Tirtana dan Shinta Permata Sari. 2014. *Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*. Syariah Paper Accounting FEB-UMS

Latifah. 2018. *Peranan E-Banking Untuk Memperlancar Transaksi Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Medan Juanda*. Medan: Program Diploma Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatra Utara

Muhammad Yusuf S. Barusman. “Pemanfaatan E-Banking Dalam Industri Perbankan Dari Structure-Conduct-Performance Paradigm Di Indonesia”. Dalam *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1. 2010

Novi Syamsul Hadi. “Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *Mobile Banking*”. Dalam *Jurnal Universitas Islam Indonesia*. Vol. 1. No 1. 2015

Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfiriani Nurfitriani, dan Abdul Jalil. “Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)”. Dalam *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*. Vol 2. No. 1. 2020

Olivia Mimin Trisnawati dan Syaifuddin Fahmi. “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile

Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang)”. Dalam *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*. Vol. 4. No. 2. 2017

Rajnish Tiwari dan Stephan Buse. 2007. *The Mobile Commerce Prospects: A Strategic Analysis Of Opportunities in the Banking Sector*. German: Hamburg University press

Syamsul Rizal dan Munawir. “Pengaruh Kepuasan Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh. Dalam *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*. Vol. 1. No. 2. 2017

DOKUMEN

Hasil Observasi. 2021. *Hasil Observasi Di Layanan Mobile Banking*. Kantor Bank Syariah Indonesia Cabang Bogor Tanah Sareal

Intan, *et al.* 2021. *Wawancara Pihak Nasabah Bank*. Kantor Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI2017 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum

Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Undang-undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Yani, Nunung Fitri. 2021. *Wawancara Pihak Karyawan Bank*. Kantor Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.

WEB

www.Tafsirweb.com. 20 Maret 2021 pukul 21:14 wib. <https://tafsirweb.com/1291-quran-surat-ali-imran-ayat-159.html>

Academia.edu. 20 Maret 2021 pukul 21:30 wib. [https://www.academia.edu/245682/AL_QURAN_DAN_KEPUASAN_PELANGGAN_BANK_SYARIAH Suatu Kajian Berdasarkan Tafsir Al Quran](https://www.academia.edu/245682/AL_QURAN_DAN_KEPUASAN_PELANGGAN_BANK_SYARIAH_Suatu_Kajian_Berdasarkan_Tafsir_Al_Quran)

[Www.shinhan.co.id](https://www.shinhan.co.id). 6 Juni 2020 pukul 19:07 wib. <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>.

[Www.bankbsi.co.id](https://www.bankbsi.co.id). 27 Mei 2021 pukul 05.12 wib. https://www.bankbsi.co.id/corporate_history.html

[Www.bankbsi.co.id](https://www.bankbsi.co.id). 27 Mei 2021 pukul 05.44 wib. https://www.bankbsi.co.id/vision_mission.html

www.bankbsi.co.id. 30 Mei 2021 pukul 20.33 dan 23.00 wib.
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/digital-banking/1618286255bsi-mobile>

Lampiran 1 : Pedoman Observasi

PEDOMAN OBSERVASI

JAMINAN KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* (STUDI PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG BOGOR TANAH SAREAL)

Pengamatan	Variabel	Indikator
Platform Website, Media Sosial, Aplikasi Bank Syariah Indonesia	<i>BSI Mobile</i>	Sosialisasi Penggunaan Layanannya
Aplikasi <i>BSI Mobile</i>	<i>BSI Mobile</i>	Fitur Didalamnya
Kondisi dan Suasana Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal	<i>BSI Mobile</i>	Mencari nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan layanan <i>BSI Mobile</i>

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

JAMINAN KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* (STUDI PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG BOGOR TANAH SAREAL)

*Ditunjukkan Untuk Pihak PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor
Tanah Sareal:*

1. Apa saja produk dan layanan perbankan yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang bogor Tanah Sareal ?
2. Apa saja produk dan layanan unggulan yang banyak diminati oleh nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang bogor Tanah sareal ?, dan kenapa produk tersebut sangat diunggulkan ?
3. Sejak kapan Bank Syariah Indonesia meluncurkan layanan aplikasi *Mobile Banking* ?,
4. Apa saja persyaratan untuk nasabah dalam mendaftarkan diri untuk menggunakan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?
5. Apa saja fitur-fitur yang disediakan dalam *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia / *BSI Mobile* ?

6. Apa saja fitur *Mobile Banking* yang diunggulkan, diminati, atau disukai para nasabah Bank syariah Indonesia teruntuk yang menggunakan layanan *Mobile Banking* ?
7. Apa yang menjadi kelemahan atau kekurangan dari layanan *Mobile Banking* / *BSI Mobile Bank Syariah Indonesia* ?
8. Bagaimana pihak bank syariah indonesia memberikan sosialisasi layanan *Mobile Banking* kepada nasabah baik yang sudah menggunakan *Mobile Banking* ataupun yang belum menggunakan *Mobile Banking* ?
9. Bagaimana strategi Bank Syariah Indonesia khususnya di kantor cabang Bogor Tanah Sareal dalam memberikan sebuah jaminan kepuasan layanan *Mobile Banking* kepada nasabahnya ?
10. Apakah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal pernah ada kendala dalam hal mempromosikan atau mensosialisasikan fitur-fitur yang ada dilayanan aplikasi *Mobile Banking* kepada nasabah khususnya yang belum memiliki aplikasi *Mobile Banking* ?
11. Apakah dengan adanya *BSI Mobile* dapat meminimalisir kegiatan nasabah Bank Syariah Indonesia ?
12. Bagaimana pendapat dari pihak Bank Syariah Indonesia khususnya di kantor cabang Bogor Tanah Sareal terkait maraknya kasus pencurian data dan saldo nasabah ?
13. Bagaimana strategi dari pihak Bank Syariah Indonesia khususnya di kantor cabang Bogor Tanah Sareal dalam mengurangi atau meminimalisir kasus pencurian data dan saldo nasabah ?

14. Apakah dengan adanya layanan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia dapat memberikan Nilai Plus atau kepuasan yang baik kepada nasabah ?

PEDOMAN WAWANCARA

JAMINAN KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* STUDI PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG BOGOR TANAH SAREAL

*Ditunjukan Untuk Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor
Tanah Sareal:*

1. Apakah bapak / ibu memakai layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?
2. Sejak kapan bapak / ibu menggunakan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?
3. Fitur-fitur apa saja yang biasa digunakan bapak / ibu pada layanan aplikasi *BSI Mobile* ?
4. Menurut bapak / ibu apa saja keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi *BSI Mobile* ?
5. Menurut bapak / ibu, apa saja keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal ?
6. Bagaimana bapak / ibu dalam menanggapi terkait maraknya kasus pencurian data dan saldo nasabah ?
7. Kepuasan dan jaminan apa yang didapatkan bapak / ibu dalam menggunakan layanan aplikasi *BSI Mobile* ?

Lampiran 3 : Catatan Lapangan Hasil Observasi

Tempat : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah
Sareal

Waktu : Senin, 10 Mei 2021, pukul 10.00 – 14.00 wib

Objek Penelitian : *Platform Website* dan Media Sosial, Aplikasi BSI *Mobile*,
Kondisi dan Suasana Bank Syariah Indonesia Kantor
Cabang Bogor Tanah Sareal.

Pengamatan Website. Pada beranda website berisi tentang berdirinya bank syariah yang pada baru-baru ini melalui gabungan dari tiga bank syariah sebelumnya yaitu BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Kemudian ditampilkan juga beranda utama itu terdapat mengenai produk dan layanan, Berita dan pembaharuan, informasi perusahaan, dan Hubungan Investor. Selain itu, di beranda website juga menyediakan layanan faq, live chat, dan beberapa jaringan kantor cabang bank syariah sebelumnya yang sudah terintegrasi melalui sistem. Kemudian pengamatan platform media sosial, peneliti telah mengamati beberapa media sosial Bank Syariah Indonesia diantaranya ialah instagram. Dengan nama instagram @banksyariahindonesia yang berisi mengenai promo dalam produk yang ada di bank syariah indonesia, dokumentasi event, tips-tips menggunakan produk bank syariah indonesia, tutorial migrasi dari tiga bank syariah sebelumnya, dan web series yang ditampilkan di kanal youtubanya bank syariah indonesia itu sendiri.

Lalu, di akun media sosial twitter dan facebook peneliti mengamati tidak jauh berbeda dengan yang ada di instagram, namun dalam kedua media sosial tersebut belum cukup aktif / update seperti instagram. Sehingga unggahan media sosialnya masih tentang hal-hal yang lama. Adapun masyarakat bisa menghubungi layanan via telpon, e-mail, media sosial, sms dan pesan WhatsApp.

Dari observasi yang peneliti dapat sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia di aplikasi BSI *Mobile* itu sendiri yang peneliti jelaskan adalah aplikasi tersebut memiliki banyak jenis fitur yang disediakan seperti layanan info rekening untuk cek saldo, transfer antar rekening atau antar bank, pembayaran, pembelian, berbagi berupa zakat dan wakaf, pembukaan rekening melalui Ponsel, dan bahkan ada layanan islami seperti waktu shalat sekaligus Al-Qur'an digital. Selain itu juga peneliti mengamati fitur *ATM* dan cabang terdekat, namun akan tetapi fitur tersebut belum semuanya terupdate. Masih banyak ex 3 (tiga) bank syariah sebelumnya yang belum terdaftar daftar sepenuhnya dalam fitur tersebut.

Sedangkan dari pantauan observasi mengenai kondisi lapangan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal yang datang ke bank tersebut sekitar 20 – 30 orang, jarang sekali yang memiliki aplikasi *Mobile Banking*. Rata-rata yang datang di bank tersebut untuk keperluan setor, tarik tunai di bagian *Tellerr*. Dan yang ke *customer service* rata-rata untuk keperluan migrasi dari ex 3 (tiga) bank syariah sebelumnya ke Bank Syariah Indonesia.

Lampiran 4 : Catatan Lapangan Hasil Wawancara

Narasumber : Nunung Fitri Yani

Jabatan : *Customer Service*

Hari/Tanggal : Senin, 10 Mei 2021

Lokasi : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal

Waktu : 07.30 – 08.00

1) Wawancara dengan Pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.

1. Pertanyaan:

Apa saja produk dan layanan perbankan yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang bogor Tanah Sareal ?

Jawaban:

Untuk produk dan layanan yang ada saat ini cukup beragam, yakni ada tabungan emas, tabungan biasa seperti *mudharabah & wadiah*, dan ada tabungan haji juga. Terus apabila ada nasabah ingin melakukan tabungan investasi, ada tabungan deposito juga.

2. Pertanyaan:

Apa saja produk dan layanan unggulan yang banyak diminati oleh nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang bogor Tanah sareal ?, dan kenapa produk tersebut sangat diunggulkan ?

Jawaban:

Untuk saat ini produk dan layanan yang diunggulkan atau diminati nasabah adalah tabungan biasa yang *wadiah*. Karna disitu nasabah tidak terbebani biaya admin dan bahasa umumnya seperti menyimpan uang dicelengan. Disitulah nasabah pada ingin menggunakan produk tabungan *wadiah*, dan kebanyakan dari pengguna tabungan *wadiah* tersebut ialah ibu rumah tangga dan mahasiswa yang notabene tidak memiliki penghasilan. Jadinya mereka lebih tertarik menggunakan tabungan *wadiah* itu.

3. Pertanyaan:

Sejak kapan Bank Syariah Indonesia meluncurkan layanan aplikasi *Mobile Banking* ?

Jawaban:

Untuk aplikasinya sendiri baru diluncurkan pada tanggal 1 Februari 2021 yang bernama *BSI Mobile* dan bertepatan dengan peresmiannya BSI itu sendiri, tetapi untuk saat ini para nasabah masih bisa menggunakan aplikasi *Mobile Banking* bank syariah yang sebelum bergabung dengan BSI seperti BNI Syariah, BSM, dan BRI Syariah sampai waktu yang belum ditentukan.

4. Pertanyaan:

Apa saja persyaratan untuk nasabah dalam mendaftarkan diri untuk menggunakan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Untuk persyaratan bagi nasabah ingin menggunakan *Mobile Banking* memiliki dua tipe. Tipe yang pertama apabila nasabah sudah memiliki rekening Bank

Syariah Indonesia cukup membawa buku tabungan, kartu atm, ktp, dan no hp untuk didaftarkan dalam aktivasi akun *Mobile Banking*nya sendiri. Sedangkan untuk tipe yang kedua bila nasabah belum memiliki rekening Bank Syariah Indonesia, bisa membuka rekeningnya melalui ponselnya itu sendiri melalui WhatsApp yang tertera di *website* BSI itu sendiri atau melalui Aplikasi *Mobile Banking* langsung yang nantinya akan diarahkan bagaimana syarat dan cara-caranya.

5. Pertanyaan:

Apa saja fitur-fitur yang disediakan dalam *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia / *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Untuk fitur sendiri tidak jauh beda dengan *Mobile Banking* pada bank-bank lainnya seperti transfer, cek saldo, pembayaran listrik dll, pembelian pulsa dll, mungkin tambahannya di *BSI Mobile* ada fitur waktu shalat, menentukan arah kiblat dan Al-Qur'an digital.

6. Pertanyaan:

Apa saja fitur *Mobile Banking* yang diunggulkan, diminati, atau disukai para nasabah Bank syariah Indonesia teruntuk yang menggunakan layanan *Mobile Banking* ?

Jawaban:

Untuk saat ini fitur yang diunggulkan nasabah pengguna *Mobile Banking* seperti dinaikannya limit transfer, dan jawaban yang sebelumnya saya bilang. Memiliki

fitur waktu shalat, menentukan arah kiblat, dan Al-Qur'an digital. Dan banyak nasabah yang senang adanya fitur tersebut.

7. Pertanyaan:

Apa yang menjadi kelemahan atau kekurangan dari layanan *Mobile Banking* / *BSI Mobile Bank Syariah Indonesia* ?

Jawaban:

Kalau kelemahannya terjadi pada server yang sering *down* yang diakibatkan karna banyaknya nasabah tiga bank syariah sebelumnya yakni BNI Syariah, BSM, dan BRI Syariah yang bermigrasi ke Bank Syariah Indonesia dengan mengaktifasi ulang pin kartu *ATM* , no rekening, dan pin *Mobile Banking*. Untuk selebihnya biasanya di kualitas jaringan internet, bila sinyalnya sedikit akan mempengaruhi kinerja aplikasi tersebut.

8. Pertanyaan:

Bagaimana pihak bank syariah indonesia memberikan sosialisasi layanan *Mobile Banking* kepada nasabah baik yang sudah menggunakan *Mobile Banking* ataupun yang belum menggunakan *Mobile Banking* ?

Jawaban:

Biasanya yang kami lakukan kepada nasabah untuk mensosialisasikannya hanya berupa melalui brosur yang ada di bank, atau kami biasanya mengarahkan ke sosial medianya Bank Syariah Indonesia. Karna biasanya nasabah itu sudah lebih mencari tahu sendiri melalui media sosial atau websitenya langsung.

9. Pertanyaan:

Bagaimana strategi Bank Syariah Indonesia khususnya di kantor cabang Bogor Tanah Sareal dalam memberikan sebuah jaminan kepuasan layanan *Mobile Banking* kepada nasabahnya ?

Jawaban:

Untuk memberikan jaminan kepuasan, kepada nasabah biasanya kami dari kantor cabang Bogor Tanah Sareal memberikan informasi seputar keunggulan-keunggulan yang dimiliki layanan *Mobile Banking* ini, tujuannya agar nasabah lebih tertarik dan merasa puas dengan layanan *Mobile Banking* ini.

10. Pertanyaan:

Apakah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal pernah ada kendala dalam hal mempromosikan atau mensosialisasikan fitur-fitur yang ada dilayanan aplikasi *Mobile Banking* kepada nasabah khususnya yang belum memiliki aplikasi *Mobile Banking* ?

Jawaban:

Untuk mensosialisasikannya ini biasanya kami terkendala dengan berbagai hal, misalnya seperti lansia banyak yang belum mengetahui cara memakai *Mobile Banking*, akan tetapi mereka ingin menggunakan layanan tersebut. Jadi disitu kendala kesulitannya yang biasa kami alami dalam hal mensosialisasikan dan mempromosikan *BSI Mobile* itu.

11. Pertanyaan:

Apakah dengan adanya *BSI Mobile* dapat meminimalisir kegiatan nasabah Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Betul, karna dengan adanya *Mobile Banking* nasabah tidak perlu lagi datang ke bank atau *ATM* untuk melakukan transaksi seperti transfer, cek saldo, dll. Apalagi dimasa pandemi covid-19 ini layanan *Mobile Banking* sangatlah dibutuhkan agar tidak berinteraksi dengan orang satu sama lainnya.

12. Pertanyaan:

Bagaimana pendapat dari pihak Bank Syariah Indonesia khususnya di kantor cabang Bogor Tanah Sareal terkait maraknya kasus pencurian data dan saldo nasabah ?

Jawaban:

Untuk hal ini, kami mengarahkan kepada nasabah agar merahasiakan dan tidak mudah memberikan data pribadi, kode aktivasi atau pin ke siapapun, apalagi dengan iming-iming menang undian hadiah atau semacamnya. Kemudian jangan mudah percaya dengan *SMS* atau telfon dari nomor yang tidak dikenal dan mengatasnamakan pihak bank.

13. Pertanyaan:

Bagaimana strategi dari pihak Bank Syariah Indonesia khususnya di kantor cabang Bogor Tanah Sareal dalam mengurangi atau meminimalisir kasus pencurian data dan saldo nasabah ?

Jawaban:

Untuk itu kami biasanya mensosialisasikan kepada nasabah agar tidak mudah memberikan data pribadi seperti tanggal lahir, NIK, nama ibu kandung, dan kode PIN *ATM* ataupun *Mobile Banking* kesiapapun. Demi keamanan dan keselamatan nasabah itu sendiri, sekaligus juga jangan mudah percaya dengan

segala hal apapun dengan iming-iming hadiah imbalan atau menang undian dari no hp ataupun akun media sosial yang tidak dikenal dan mengaku mengatasnamakan pihak Bank Syariah Indonesia.

14. Pertanyaan:

Apakah dengan adanya layanan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia dapat memberikan Nilai Plus atau kepuasan yang baik kepada nasabah ?

Jawaban:

Kalau untuk nilai plus pastinya ada, karna dizaman era teknologi seperti ini *Mobile Banking* akan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, pembayaran, dan pembelian apalagi yang bersifat non tunai. Jadi gak perlu untuk keluar ke bank lagi.

Narasumber : Intan

Posisi : Nasabah

Hari/Tanggal : Senin, 10 Mei 2021

Lokasi : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal

Waktu : 08.10 – 08.25

2) Wawancara dengan Nasabah kesatu “Ibu Intan” di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.

1. Pertanyaan:

Apakah Ibu memakai layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Punya

2. Pertanyaan:

Sejak kapan Ibu menggunakan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Saya menggunakan aplikasi *BSI Mobile* ini baru-baru ini saja sekitar bulan februari tahun ini mungkin, tetapi sebelumnya saya sudah menggunakan aplikasi *Mobile Banking* sejak tahun 2015, waktu masih bank BNI Syariah sebelum merger menjadi Bank Syariah Indonesia.

3. Pertanyaan:

Fitur-fitur apa saja yang biasa digunakan ibu pada layanan aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Kalau untuk fitur biasanya saya menggunakan untuk mengecek saldo, transfer antar rekening atau antar bank, pembayaran seperti bayar asuransi, listrik, telfon, atau tiket pesawat / kereta api.

4. Pertanyaan:

Menurut Ibu, apa saja keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Kalau menurut saya keunggulannya adalah jadi tidak perlu ngantri di bank atau *ATM* untuk bertransaksi. Hanya cukup jaringan internet saja bisa untuk melakukan berbagai macam fitur yang ada di layanan aplikasi *BSI Mobile*.

5. Pertanyaan:

Menurut ibu, apa saja kelemahan yang dimiliki oleh aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Kalau menurut saya kelemahannya pada yang pertama apabila jaringan internet lambat maka akan sulit untuk melakukan transaksi dan berbagai hal, yang kedua apabila kita ganti no hp atau ganti hp, harus datang ke *customer service* Bank Syariah Indonesia untuk aktivasi ulang, dan yang ketiga biasanya di tanggal tertentu aplikasi ini sering lambat dan saya pun tidak tau karna apa penyebabnya.

6. Pertanyaan:

Bagaimana Ibu dalam menanggapi terkait maraknya kasus pencurian data dan saldo nasabah ?

Jawaban:

Kalau menurut saya selama ini aman saja, sebenarnya kembali ke kitanya sendiri harus lebih protektif dalam menjaga privasi data pribadi kita agar tidak mudah bocor ke orang lain.

7. Pertanyaan:

Kepuasan dan jaminan apa yang didapatkan ibu dalam menggunakan layanan aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Kalau kepuasan yang saya dapat jadi lebih cocok untuk saya yang malas untuk keluar rumah, jadi lebih mudah untuk bertransaksi hanya melalui ponsel saja. Sedangkan untuk jaminan yang didapat jadi lebih baik dengan banyaknya fitur-fitur yang disediakan pada aplikasi *BSI Mobile*.

Narasumber : Rezky

Posisi : Nasabah

Hari/Tanggal : Senin, 10 Mei 2021

Lokasi : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal

Waktu : 08.40 – 08.46

3) Wawancara dengan Nasabah kedua “Bapak Rezky” di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.

1. Pertanyaan:

Apakah Bapak memakai layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Ada

2. Pertanyaan:

Sejak kapan Bapak menggunakan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Saya menggunakan aplikasi *BSI Mobile* ini baru sekarang saja, tetapi sebelumnya saya sudah menggunakan aplikasi *Mobile Banking* sejak tahun 2014, waktu saya masih bekerja di Bank Syariah Mandiri dan sebelum merger menjadi Bank Syariah Indonesia.

3. Pertanyaan:

Fitur-fitur apa saja yang biasa digunakan bapak pada layanan aplikasi BSI Mobile ?

Jawaban:

Kalau saya biasanya lebih digunakan untuk mengecek saldo, karna gaji saya bekerja biasanya masuk ke rekening Bank Syariah Indonesia ini. Paling yang lainnya biasanya saya gunakan untuk top up OVO atau gopay

4. Pertanyaan:

Menurut Bapak, apa saja keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi BSI *Mobile* ?

Jawaban:

Kalau menurut saya sudah hampir sempurna, karna semua produk layanan yang biasa ada di bank. Hampir sudah ada di BSI *Mobile* semua.

5. Pertanyaan:

Menurut Bapak, apa saja kelemahan yang dimiliki oleh aplikasi BSI *Mobile* ?

Jawaban:

Mungkin menurut saya gak Cuma BSI *Mobile* saja tetapi semua *Mobile Banking* bank-bank lainnya biasanya kelamahannya itu terkendala pada jaringan internet, apabila jaringan internetnya lambat pasti untuk akses login ke *Mobile Bankingnya* sangat susah.

6. Pertanyaan:

Bagaimana bapak dalam menanggapi terkait maraknya kasus pencurian data dan saldo nasabah ?

Jawaban:

Kalau pendapat untuk karyawan bank jangan memberikan dengan mudah data pribadi nasabah ke orang yang tidak berkenan, terus untuk nasabahnya sendiri lebih tidak menyebarkan data pribadi ke orang-orang walaupun itu keluarga.

7. Pertanyaan:

Kepuasan dan jaminan apa yang didapatkan bapak dalam menggunakan layanan aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Untuk kepuasan sekaligus jaminan yang saya dapat saat ini Alhamdulillah tidak pernah ada kendala selama memakai aplikasi *BSI Mobile*, mungkin itu saja kalau menurut saya.

Narasumber : Purna Yunita

Posisi : Nasabah

Hari/Tanggal : Senin, 10 Mei 2021

Lokasi : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal

Waktu : 09.56 – 10.03

4) Wawancara dengan Nasabah ketiga “Ibu Purna Yunita” di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal.

1. Pertanyaan:

Apakah Ibu memakai layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Ada.

2. Pertanyaan:

Sejak kapan Ibu menggunakan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia ?

Jawaban:

Untuk penggunaan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesianya baru saat ini saja, sebelumnya saya pakai BNI Syariah. Pas merger aja baru saya pindah ke aplikasi *BSI Mobile*.

3. Pertanyaan:

Fitur-fitur apa saja yang biasa digunakan ibu pada layanan aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Paling yang biasa sering saya gunakan untuk pembelian token listrik, transfer, atau ngecek saldo aja.

4. Pertanyaan:

Menurut Ibu, apa saja keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Enak sih..., kalau untuk isi saldo *e-money* untuk bayar toll, atau KRL cukup top up dari *BSI Mobile* saja juga cukup.

5. Pertanyaan:

Menurut ibu, apa saja kelemahan yang dimiliki oleh aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Untuk saat ini saya belum mengalami kendala / kelemahan dari aplikasi *BSI Mobile*

6. Pertanyaan:

Bagaimana Ibu dalam menanggapi terkait maraknya kasus pencurian data dan saldo nasabah ?

Jawaban:

Menurut saya itu semua kembali kepada kewaspadaanya nasabah itu sendiri agar lebih hati-hati dan bijak dalam menjaga data pribadinya.

7. Pertanyaan:

Kepuasan dan jaminan apa yang didapatkan ibu dalam menggunakan layanan aplikasi *BSI Mobile* ?

Jawaban:

Kepuasan yang saya dapat jadi lebih mudah untuk bertransaksi dan lain-lain, sedangkan jaminan yang saya dapat lebih ke arah kenyamanan selama menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

Lampiran 5 : Dokumentasi

Keadaan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal



**Foto Setelah Sesi Wawancara dari pihak Bank Syariah Indonesia Kantor
Cabang Bogor Tanah Sareal Dengan Ibu Nunung Fitri Yani Selaku *Customer
Service***



Foto Setelah Sesi Wawancara dari pihak Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal Dengan Ibu Nunung, Pak Rezky, dan Ibu Purna Yunita



Lampiran 6 : Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian yang peneliti lakukan baik melalui studi pustaka, observasi, dan wawancara dengan pihak karyawan dan nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal. Sebagai akhir dari tahap penelitian yang peneliti tulis. Maka peneliti dapat menguraikan hasil temuan yang peneliti peroleh dalam penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nunung Fitri Yani dengan jabatan sebagai Customer Service mengenai jaminan kepuasan yang didapat nasabah dalam salah satu layanan aplikasi yaitu *BSI Mobile*. Menurutnya Jaminan yang diberikan kepada nasabah untuk mendapatkan kepuasan dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile* adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dalam hal mensosialisasikan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi *BSI Mobile* seperti, menjelaskan cara untuk aktivasi akun *BSI Mobile*, memberitakan tips agar akun *BSI Mobilenya* aman dan terhindar dari kejahatan pencurian data dan saldo nasabah itu sendiri.

Sedangkan menurut hasil analisa dari tiga nasabah yang peneliti wawancarai menurut peneliti yakni jaminan yang didapat untuk mendapatkan kepuasan ialah cukup dengan pelayanan yang stabil dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile* contohnya seperti mudah dalam login akun *BSI Mobile*, tidak bermasalah pada saat bertransaksi, tidak hank pada saat digunakan, dan semua fitur yang digunakan harus bisa berfungsi dengan baik agar nasabah bisa aman, dan nyaman disaat menggunakan layanan aplikasi *BSI Mobile*.

Lampiran 7 : Surat Permohonan Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : ⁴⁶F.6-UMJ/I/2021
Lamp : 1 (satu) bundel
Hal : Bimbingan Skripsi Mahasiswa

Jakarta, 22 Jumadil Ula 1442 H
6 Januari 2021 M

Yth.
Ibu Dr. Hasanah, M.M.
Dosen Pembimbing Skripsi
Fakultas Agama Islam UMJ
di
Tempat

Assalamu 'alaikum W.W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Ibu untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : ARDIAN SAPUTRA
Nomor Pokok : 2017570048
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul : *Jaminan Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan M – Banking (Studi pada BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat)*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Ibu kami ucapkan termakasih.

Wabillahitaufiq Walhidayah
Wassalamu 'alaikum W.W.



Wakil Dekan I,

Dr. Suharsiwi, M.Pd.

Tembusan:
1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Program Studi MPS

Lampiran 8 : Surat Permohonan Riset Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : 56/F.6.-UMJ/IV/2021

Jakarta, 14 Ramadhan 1442 H

Hal : Permohonan Riset/ Penelitian

26 April 2021 M

Kepada Yth.
Pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, KC Bogor Tanah Sereal
Ruko Permata Jl. Soleh Iskandar No.1-2 Cibadak, Tanah Sereal, Bogor

Assalamu'alaikum W. W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : ARDIAN SAPUTRA
Nomor Pokok : 2017570048
Tempat Tgl/Lahir : Tangerang, 19 Agustus 1997
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (SI)
No. HP : 083812944261

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

"Jaminan Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking (Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sereal)"

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

Wabillahittaufiq walhidayah
Wassalamu'alaikum W. W.

an. Dekan,
Wakil Dekan I,

Dr. Suharsiwi, M.Pd.

Tembusan:
1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)

Lampiran 9 : Surat Keterangan Penelitian



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KC Bogor Tanah Sareal
Jl. Raya Sholeh Iskandar
Ruko Permata No. 1 -2
Kec. Tanah Sareal 16166
RT. 01/RW04, Cibadak,
Tanah Sareal - Bogor City

T : +62 251 834 5211
+62 251 834 5225
www.bankbsi.co.id

Surat Pernyataan

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adi Heryawan
Jabatan : General Affair Staff
Alamat : Bank BSI KC Bogor Tanah Sareal Jl. KH. Sholeh Iskandar Ruko Permata No 1-2
Kel.Cibadak RT 001 RW 004 Kec. Tanah Sareal Kota Bogor 16166

Menerangkan bahwa :

Nama : Ardian Saputra
NIM : 2017570048
Jurusan : Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam

Benar-benar telah melakukan penelitian (Observasi, pemotretan, dan wawancara) dalam rangka penulisan tugas akhir Skripsi dengan judul "Jaminan Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking (Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal)" belum pernah diteliti untuk kepentingan yang sama.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagai mana mestinya bagi yang berkepentingan.

Bogor, 10 Mei 2021

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
Kantor Cabang Bogor Tanah Sareal
Adi Heryawan

Lampiran 10 : Lembar Konsultasi Penulisan Skripsi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus UMJ Jl. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
 Telp. (021) 7441887, Fax. : (021) 74709269 Kode Pos 15419

LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : ARDIAN SAPUTRA
 No. Pokok : 2017570048
 Judul Skripsi : *Jaminan Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan M – Banking (Studi pada BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat)*
 Pembimbing : Ibu Dr. Hasanah, M.M.
 Tgl. Berakhir : 6 Januari s.d. 6 Juli 2021

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
1.	8 Jan 2021	Penyerahan Proposal Skripsi		Hs.
2.	17 Jan 2021	Koreksi Bab 1	Perbaiki koreksi bab 1 & sesuaikan dengan buku pedoman	Hs.
3.	26 Jan 2021	Koreksi Bab 1	Marah koreksi	Hs.
4		→	Ganti judul dengan menambah objek penelitian. Mengganti Acc. dosen pembimbing. Hs 15/3/2021.	

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
5	20-5-2021	Bab 4 & 5	Perbaiki	H.
6.	3-6-2021	Selesai / Acc Skripsi		H.
7.	7-6-2021	Acc. Skripsi lengkap dan siap untuk di ujikan		H.
			7/6/2021. Dr. Hasanah, SE.MM. <i>Hasanah</i> H.	

- Catatan : 1. Lembar konsultasi ini agar dibawa dan diserahkan/diminta paraf dari pembimbing setiap konsultasi.
2. Topik permasalahan diisi oleh mahasiswa yang bersangkutan.
3. Lembar konsultasi ini harus diserahkan ke Fakultas ketika melakukan pendaftaran ujian skripsi.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama : Ardian Saputra
Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 19 Agustus 1997
Alamat : Pamulang Permai I A 50/07, RT 003/014
Pamulang Barat, Pamulang, Tangerang Selatan,
Banten
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Nomor Telpon/HP : 0838-1294-4261
E-mail : ardiansaputra1908@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN Pamulang Permai : 2003-2009
2. MTsN Tangerang II Pamulang : 2009-2012
3. SMKN I Kota Tangerang Selatan : 2012-2015
4. Universitas Muhammadiyah Jakarta : 2017-2021