

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
MELALUI BSI *MOBILE* BANK SYARIAH INDONESIA KCP
NGANJUK AHMAD YANI**

SKRIPSI



Oleh:

Febritalia Nur Azizah

NIM 402200028

**PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
2024**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
MELALUI BSI *MOBILE* BANK SYARIAH INDONESIA KCP
NGANJUK AHMAD YANI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Strata Satu (S-1)



Oleh:

Febritalia Nur Azizah

NIM 402200028

Pembimbing:

Said Abadi, M. A

NIDN 2112088202

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

2024

ABSTRAK

Azizah, Febritalia Nur. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani. *Skripsi*. 2024. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institute Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Said Abadi, M. A.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan BSI *Mobile*.

Strategi peningkatan merupakan suatu perencanaan jangka panjang yang disusun untuk menghantarkan pada suatu pencapaian akan tujuan dan sasaran tertunda dalam BSI *Mobile*. Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya fenomena dalam kebutuhan bank syariah ketidak jelasan dalam implementasi fitur-fitur *mobile banking*, resiko keamanan mengenai keamanan transaksi digital yang dapat membuat nasabah ragu untuk beralih ke *mobile banking*. Tujuan penelitian ini digunakan untuk mengungkapkan strategi peningkatan pelayanan, hambatan dan dampak pada pelayanan BSI *Mobile*.

Penelitian ini merupakan penelitian berbasis lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dimana pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yang dilakukan menggunakan teknik *editing*, pengorganisasia data dan analisis data. Kemudian pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan *tringulasi* sumber.

Hasil yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu, Aplikasi BSI *Mobile* menjadi aplikasi terlengkap yang dimiliki BSI KCP Nganjuk Ahmad Yani dalam membantu transaksi nasabah. Infrastruktur teknologi keterbatasan infrastruktur teknologi terutama didaerah terpencil dapat mengurangi aksesibilitas layanan. Efektivitas dan Efisiensi dari strategi pelayanan digitalisasi produk perbankan ini ialah, Efektivitasnya untuk nasabah tidak perlu melakukan penantian antrian terlalu lama. Dan efisiensinya bagi pihak bank itu sendiri tidak perlu menumpuk kertas transaksi nasabah secara manual dan efisiensi dari sisi durasi pelayanan akan menjadi lebih cepat.



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

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKIRPSI

Yang bertandatangan dibawah ini menenrangkan bahwa skripsi atas nama:


NO	NAMA	NIM	JURUSAN	
1	Febritalia Nur Azizah	402200028	Perbankan Syariah	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Bsi Mobile Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani

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

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Husnia Ni'matul Ulya, M.E.Sy
NIP. 198608082019032023

Ponorogo, 16 Oktober 2024

Menyetujui

Said Aji, M.A.
NIDN. 2112088202

IAIN
PONOROGO



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

Naskah skripsi ini:

Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Bank
Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani
Nama : Febritalia Nur Azizah
Nim : 402200028
Jurusan : Perbankan Syariah

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

Dewan Penguji :

Ketua Sidang :

Faruq Ahmad Futaqi, M.E.I.


NIP. 198311262019031006

(
.....)

Penguji 1 :

Tiara Widya Antikasari, M.M.

NIP. 199201012019032045

(
.....)

Penguji 2 :

Said Abadi, M. A.

NIDN 2112088202

(
.....)

Ponorogo, 11 November 2024

Mengesahkan

Dekan FEBI IAIN Ponorogo




Prof. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.

NIP. 197207142000031005


PONOROGO

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Febritalia Nur Azizah

Nim : 402200028

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Bank

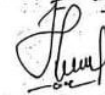
Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani

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

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 28 Oktober 2024

Pembuat Pernyataan



Febritalia Nur Azizah

NIM. 402200028



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Febritalia Nur Azizah

Nim : 402200028

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI BSI
MOBILE BANK SYARIAH INDONESIA KCP NGANJUK AHMAD YANI

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

Ponorogo, 16 Oktober 2024

Dibuat Pernyataan,



Febritalia Nur Azizah
NIM 402200028

IAIN
PONOROGO

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat Bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh Bank guna mempermudah nasabah melakukan transaksi.¹ Dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung. Dalam dunia perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara *mobile*, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Untuk mempermudah penggunaannya. *Mobile banking* ini dapat diakses oleh nasabah selama 24 jam. Informasi saldo dan mutasi rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, air, telepon, TV kabel, zakat, pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening. Layanan *Mobile*

¹ Kumara Adji Kusuma et al., "BankZiska: A New Hope for the Unbanked and Poor in Indonesia," in *Proceedings of the International Conference on Intellectuals' Global Responsibility (ICIGR 2022)*, ed. Tariq Tawfeeq Yousif Alabdullah et al., vol. 750, *Advances in Social Science, Education and Humanities Research* (Paris: Atlantis Press SARL, 2023), 436–46, https://doi.org/10.2991/978-2-38476-052-7_48.

Banking bisa diunduh lewat *google play store*, nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* setelah mengunduh aplikasi tersebut.²

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian, terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Menurut Tjiptono kualitas didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa dapat berguna dengan baik dan dapat dikerjakan dengan baik memiliki mutu yang bernilai harganya. Pelayanan yang baik juga mendukung kualitas atau mutu dari perusahaan itu sendiri, perusahaan diharapkan mampu memberikan kepuasan bagi nasabahnya sehingga bisa berdampak kepada kepercayaan nasabah.³

Menurut Freddy Rangkuti, tidak ada gunanya produk yang berkualitas kalau tidak diimbangi dengan kualitas layanan yang luar biasa. Nasabah Akan merasa kecewa karena tidak memperoleh layanan dengan baik. Sebaliknya, layanan yang luar biasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah atau kepuasan nasabah. Pelayanan menurut Hasibuan diartikan sebagai “interaksi karyawan bank dalam memberikan pelayanan terbaik, cepat dan tepat, ramah dan menyenangkan, sehingga peranan pelayanan itu

² Fransiska, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri” (Dalam Skripsi: IAIN Ponorogo., 2021).

³ Siti Sofia Sari, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara,” *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan* 3, no. 3 (October 16, 2023): 55–62, <https://doi.org/10.55606/jimek.v3i3.2255>.

sangat besar untuk menarik masyarakat untuk menabung kepada suatu bank”⁴

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi nasabah. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang hemat, ketetapan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.⁵ Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya bank syariah. Pelayanan

⁴ Niken Larassati and Ahmad Fauzi, “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri,” *Jurnal AT-Tamwil Kajian Ekonomi Syariah* Vol. 4, no. 2 (September 2, 2022).

⁵ Anita Putri Utami and Iza Hanifuddin, “Bank Communication in Building a Saving Culture at Bank Muamalat Indonesia Madiun Sub-Branch Office,” *Proceeding of Annual International Conference on Islamic Economics (AICIE)* 1 (November 15, 2022): 81, <https://doi.org/10.21154/aicie.v1i0.764>.

yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank.⁶

Banyaknya keluhan dari pelanggan terkait dengan kualitas sinyal dan jaringan internet yang kurang stabil. Beberapa pelanggan mengeluhkan adanya biaya tambahan yang tidak jelas dan transparan dalam layanan BSI *Mobile*. Terdapat keluhan mengenai keterlambatan pengiriman kartu SIM atau perangkat pendukung lainnya dari BSI *Mobile*. Beberapa pelanggan merasa bahwa proses registrasi dan aktivasi layanan BSI *Mobile* terlalu rumit dan memakan waktu. Pelayanan teknis dari BSI *Mobile* dinilai kurang membantu dan efektif dalam menyelesaikan masalah pengguna. Terdapat kesulitan dalam mengakses informasi mengenai paket layanan dan promosi terbaru dari BSI *Mobile*.⁷

Kualitas pelayanan di BSI Nganjuk Ahmad Yani yaitu meningkatkan kualitas pelayanan melalui BSI *Mobile* untuk nasabah yang belum paham tentang aplikasi online. Pada zaman sekarang aplikasi online seperti BSI *Mobile* sangat membantu dalam bertransaksi. Contohnya pembayaran tagihan, asuransi, akademik, BPJS, PLN. Dalam Bank Ahmad Yani ada nasabah yang sering PIN terblokir dan lupa kata sandi sehingga banyak nasabah yang datang ke bank untuk konsultasi ke *customer service*. Jadi di antrian *customer service* itu lama karena adanya nasabah yang tidak

⁶ Pramesti Kurnia, "Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang" (IAIN Purwokerto., 2020).

⁷ Rafidah Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah," *Nalar Fiqh: Jurnal Hukum Islam* 10, No. 2 (January 1, 2014): 113–26, <https://doi.org/10.30631/Nf.V10i2.1235>.

mempunyai sinyal yang kuat, tidak punya paket data. BSI *Mobile* dalam memberikan kemudahan dalam kita bertransaksi. Ada nasabah dari BSI Nganjuk yang datang ke ATM tidak membawa kartu tetapi mereka membawa Handphone untuk transaksi tunai ke ATM terdekatnya. Ada juga nasabah BSI Nganjuk yang belum punya BSI *Mobile* dan ketika mau bertransaksi harus ke Bank terdekat, wawancara dengan Ibu Yuli: “kenapa tidak memakai Bsi *Mobile*” kata nasabah tersebut tidak mau ribet pakai Handphone karena tidak bisa memakai Handphone.⁸

Peneliti melihat penggunaan *Mobile Banking*, salah satunya yang dilakukan oleh Siti Munawaroh selaku pengguna *Mobile Banking* di BSI, peneliti menanyakan perihal pelayanan dari *Mobile Banking* Informan memberikan pernyataan bahwasannya Siti Munawaroh berkata, “Aku sangat terbantu dengan *Mobile Banking* ini, saya kalo mau transfer-transfer atau bayar anak saya di pondok yang lain tidak perlu pergi ke bank, cukup di Handphone aja bisa apalagi di masa pandemi covid kemarin seperti ini mbak sangat membantu sekali, tetapi ada juga mbak kendalanya karena kalo mau mengakses harus ada sinyal dan kuota yang kuat.”⁹

Berdasarkan permasalahan dan kesenjangan antara teori dan praktek yang ada di bank syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani maka peneliti tertarik untuk lanjut melakukan penelitian dengan mengambil judul

⁸ D. W Santi, “Layanan Jasa Moble Banking Pada Nasabah Bri Syariah (Bsi) Bengkulu.” (Iain Bengkulu, 2021).

⁹ Nurma Yunita, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Website Bank Syariah Terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi Bni Syariah Kota Bogor),” *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 6, No. 1 (June 23, 2020): 30, <https://doi.org/10.30997/Jn.V6i1.1886>.

“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi Pelayanan Melalui BSI *Mobile* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani?
2. Bagaimana Hambatan Pelayanan BSI *Mobile* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani?
3. Bagaimana Dampak Pelayanan Yang Diterapkan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada BSI *Mobile*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Strategi Pelayanan Melalui BSI *Mobile* Pada BSI Nganjuk Ahmad Yani.
2. Untuk Mengetahui Hambatan Pelayanan BSI *Mobile* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani.
3. Untuk Mengetahui Dampak Pelayanan Yang Diterapkan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada BSI *Mobile*.

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini mencakup dua aspek, yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan dan manfaat dalam pengembangan produk digitalisasi kualitas layanan untuk

mempermudah transaksi serta memberikan informasi kepada nasabah melalui fitur yang disediakan.

2. Secara Praktis

- a. Manfaat Internal diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi positif bagi lingkup internal baik kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo sebagai referensi praktik dan penelitian.
- b. Manfaat Eksternal penelitian ini dapat bermanfaat bagi lingkup eksternal, yaitu berfungsi sebagai objek pemikiran baru dalam melaksanakan suatu tindakan.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Dalam kajian terdahulu ini, penulis melakukan penelaahan terhadap berapa hasil karya ilmiah yang berkaitan dengan tema ini, guna untuk menghindari terjadinya duplikasi penelitian.¹⁰ Penulis menemukan bahwa yang merupakan masalah pokok dari penelitian ini tampaknya sangat penting dan prospektif di antaranya penelitian terdahulu antara lain:

Pertama, Skripsi Deni Widya Santi dengan judul “Layanan Jasa *mobile banking* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Bengkulu” penelitian ini dilakukan tahun 2019, penelitian ini memakai penelitian kualitatif bersifat deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Hasil dari penelitian ini agar mengetahui layanan

¹⁰ Tartila, M. (2022). Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*,

transaksi yang ada di *Mobile Banking* pada nasabah BSI Syariah. Dalam penelitian ini memiliki persamaan meneliti tentang *Mobile Banking*. Perbedaan dari segi metode penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *Mobile Banking*.¹¹

Kedua, Skripsi Nia Kurnia dengan judul “Analisis Sistem Layanan *mobile banking* Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang” penelitian ini dilakukan tahun 2020, penelitian ini memakai penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Sistem layanan *Mobile Banking* di Kaliurang sangat membantu nasabah karena tidak perlu datang ke Kantor serta untuk menarik minat nasabah harus mempromosikan langsung pada nasabah agar membuka rekening. Dalam penelitian ini memiliki persamaan meneliti tentang *Mobile Banking* dan memiliki metode penelitian yang sama. Perbedaan tempat penelitian dan isi penelitian. Hasil dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui layanan transaksi yang ada di *Mobile Banking* pada nasabah BRI Syariah (BSI).¹²

Ketiga, skripsi Dita Fransiska dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri” penelitian ini dilakukan tahun 2021, penelitian ini memakai penelitian kualitatif jenis penelitiannya (*Field Research*). Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada fitur BRIS

¹¹ Dita Fransiska, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur Bris Online Pada Bsi Kantor Cabang Kediri” (Iain Purwokerto., 2019).

¹² Nia Kurnia, “Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di Pt Bank Syariah Mandiri Kcp Yogyakarta Kaliuran” (Iain Purwokerto., 2020).

Online ini telah berdasarkan keperluan nasabah serta kualitas pelayanan kepada kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini memiliki persamaan meneliti tentang *Mobile Banking* serta metode penelitian. Perbedaan dari segi tempat penelitian serta isi penelitian. Sistem layanan *Mobile Banking* di kaliurang sangat membantu. Nasabah karena tidak perlu datang ke kantor serta untuk menarik minat nasabah harus mempromosikan langsung pada nasabah agar membuka rekening.¹³

Keempat, jurnal Raditya Wisnu Wardana dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pengguna *Mobile Banking*” penelitian ini memakai penelitian kuantitatif dan jenis penelitian survei. Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan *Mobile Banking* memiliki pengaruh signifikan kepada kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan *Mobile Banking* memiliki pengaruh signifikan kepada loyalitas nasabah. Kepuasan memiliki pengaruh signifikan kepada loyalitas nasabah memakai *Mobile Banking*. Kualitas pelayanan *Mobile Banking* memiliki pengaruh signifikan kepada loyalitas nasabah memakai *Mobile Banking* dengan kepuasan sebagai variabel intervening.¹⁴

Kelima, jurnal Dwita Febrianti dengan judul “Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia)” penelitian ini memakai penelitian kualitatif.

¹³ Dita Fransiska, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur Bris Online Pada Bsi Kantor Cabang Kediri.”

¹⁴ Febrianti Dwita, “Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia),” *Jurnal Ilmial Ekonomi Islam*, 2020.

Hasil penelitian yaitu dengan berbagai kelemahan layanan kepada para nasabah, pihak bank terus melakukan perbaikan dan pengembangan terhadap koneksi sistem yang digunakan demi kelancaran dan keluasan para nasabah dalam melakukan transaksi melalui berbagai fitur yang disediakan Bank Syariah Indonesia. Dalam penelitian ini memiliki persamaan meneliti tentang *Mobile Banking*. Perbedaan dari segi metode penelitian serta isi penelitian. Dengan berbagai kelemahan layanan kepada para nasabah, pihak bank terus melakukan perbaikan dan pengembangan terhadap koneksi sistem yang digunakan demi kelancaran dan keluasan para nasabah dalam melakukan transaksi melalui berbagai fitur yang disediakan Bank Syariah Indonesia.¹⁵

Keenam, skripsi dengan judul “Menggunakan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Dalam Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu”, karya Esti Puja hati: IAIN Bengkulu tahun 2020. Skripsi tersebut menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti ingin menjawab mengenai apa saja produk *E-Banking* yang ditawarkan bank syariah Indonesia Cabang Bengkulu dan apa saja kendala yang dihadapi dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada bank syariah Indonesia Cabang Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk-produk *E-Banking* yang ditawarkan Bank syariah Kantor Cabang Bengkulu yaitu Internet *Banking*, *Mobile Banking*, *Phone Banking* dan Kartu *Shar-E* (ATM).¹⁶

¹⁵ Dwita Febrianti, “Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia)” (jurnal, 2021).

¹⁶ Esti Puja hati, “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu” (skripsi: IAIN Bengkulu, 2020).

Ketujuh, skripsi dengan judul “Analisis Penerapan Prudential Banking Principle Pada Layanan *E-Channel* di PT Bank Syariah Indonesia”, karya Nepiana: UIN Mataram tahun 2020. Skripsi tersebut menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti ingin menjawab mengenai bagaimana analisis penerapan prudential banking principle pada layanan *E-channel* di PT Bank Syariah Indonesia dan apa saja kendala yang dihadapi oleh PT Bank Syariah Indonesia dalam menerapkan prudential banking principle pada layanan *E-channel*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prudential banking principle (prinsip kehati-hatian) pada layanan *E-Channel* di Bank Syariah Indonesia sudah diterapkan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP) E-Channel* di Bank Syariah Indonesia. Walaupun masih sering terjadi permasalahan akibat masalah teknis produk. Akan tetapi Bank Syariah Indonesia terus mengembangkan sistem layanan dan dapat menindak lanjuti masalah dengan baik dan dapat menindak lanjuti masalah dengan baik dan cepat. Persamaan dalam penelitian ini adalah membahas tentang kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini pada penelitian terdahulu yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan penulis melakukan penelitian tentang analisis SWOT untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah.¹⁷

¹⁷ Nepiana, “Analisis Penerapan Prudential Banking Principle Pada Layanan E-Channel Di PT Bank Syariah Indonesia” (skripsi Mataram: UIN Mataram, 2019).

Kedelapan, skripsi dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Syariah Indonesia KCP Bulaksumur Yogyakarta”, karya Wari Sugiana: tahun 2020. Skripsi tersebut menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti ingin menjawab mengenai apa inovasi layanan berbasis digital yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Bulaksumur Yogyakarta terhadap nasabah dan apakah pelayanan tersebut sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Bulaksumur Yogyakarta mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu melalui produk layanan berbasis digital.¹⁸

Kesembilan, Skripsinya dengan judul “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Sampit”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa cara Bank Syariah Indonesia Cabang pembantu Sampit dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menerapkan standar operasional yang ada di Bank Syariah Indonesia Cabang pembantu Sampit. Dalam penelitian ini memiliki persamaan meneliti tentang *Mobile Banking* serta metode penelitian Perbedaan dari segi tempat penelitian serta isi penelitian pihak bank terus melakukan perbaikan dan pengembangan terhadap koneksi sistem yang digunakan demi kelancaran dan keluasaan para nasabah dalam melakukan

¹⁸ Wari Sugiana, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Syariah Indonesia KCP Bulaksumur Yogyakarta” (skripsi: KCP Bulaksumur Yogyakarta, 2018).

transaksi melalui berbagai fitur yang disediakan Bank Syariah Indonesia. Kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sesuai dengan ekspektasi nasabah. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).¹⁹

Kesepuluh, skripsinya yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Cabang Surabaya”. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa di Bank Syariah Indonesia Cabang Surabaya dengan menerapkan strategi yang sesuai dengan teori yang meliputi strategi antara lain harga diri (*self esteem*), memenuhi harapan (*Exceed Expectations*), pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal (*recovery*), pandangan kedepan (*vision*), perbaikan terus menerus (*improving*), penuh perhatian (*care*) dan strategi pemberdayaan (*empowerment*).²⁰

Kesebelas, skripsi oleh Moh. Fachry Amrullah tahun 2020 dalam skripsinya dengan judul “Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan pada Produk Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT BSM KCP Batu telah melakukan beberapa implementasi dengan baik sesuai dengan 6 strategi dalam meningkatkan kualitas layanan yang meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapat

¹⁹ Moh. Fachry Amrullah, “Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Produk Pembiayaan Pensiun Di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu” (IAIN Purwokerto., 2021).

²⁰ Moh. Fachry Amrullah.

pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh kenyamanan, dan atribut pendukung lainnya. Kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi usaha untuk melengkapi keperluan dan keinginan konsumen serta disampaikan dengan tepat agar seimbang sesuai yang diharapkan konsumen. Kesamaan dengan internet *banking* yaitu berbasis internet dengan perbedaan yaitu dalam *mobile banking* dimana debitur terlebih dahulu harus mengunduh aplikasi *mobile banking* dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada smartphone atau tablet. *Mobile banking* atau juga *m-banking* yaitu sarana perbankan dalam alat komunikasi misalnya saja handphone, adanya sarana untuk transaksi perbankan menggunakan aplikasi pada handphone, transaksi ini biasanya dilaksanakan dengan cara manual namun sekarang bisa dilaksanakan tanpa harus pergi ke kantor bank, cukup memakai handphone debitur bisa menghemat waktu dan biaya.²¹

Kedua belas, skripsi dilakukan oleh Samsuri (2022) tentang strategi keunggulan bersaing melalui digitalisasi produk layanan di Bank Umum Syariah Indonesia Rogojampi KCP. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi, topik penelitiannya adalah pengelola *retail banking*, *customer service* dan nasabah yang menggunakan produk digitalisasi. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah teknik wawancara, observasi dan penelitian. Strategi Bank Syariah Indonesia

²¹ Moh. Fachry Amrullah, “Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Produk Pembiayaan Pensiun Di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu,” (Skripsi Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2018).

untuk mengidentifikasi keunggulan kompetitif adalah dengan menggunakan strategi yang berbeda, yaitu mengidentifikasi faktor internal dan eksternal perusahaan. Selain itu, digitalisasi juga mengembangkan layanan produk yang lebih fleksibel dan nyaman bagi nasabah.²²

Ketigabelas, Selanjutnya Penelitian ketiga yang dilakukan oleh (Prabowo, 2021), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Ojek Online Pada Gojek (Studi Kasus: Pelanggan Gojek Di Kota Bekasi). Tujuan penelitian ini untuk melihat apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pada jasa transportasi ojek online pada gojek. Variabel penelitian adalah Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Keputusan Pembelian Jasa. Teknik pengambilan data menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Hasil menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima.²³

Keempatbelas, (Effendi & Chandra, 2021) judul Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Pada Travel Umroh Dan Haji Plus PT. Inyong Travel Barokah. Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara promosi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui

²² Samsuri, "STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING MELALUI DIGITALISASI LAYANAN PRODUK PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP ROGOJAMPI." (Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah: RIBHUNA, 2022).

²³ rabowo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Ojek Online Pada Gojek," *PT. Inyong Travel Barokah*, 2021.

keputusan pembelian PT Inyoung Travel Barokah. Populasi adalah sebanyak 135 dengan metode purposive sampling, dan sampel sebanyak 101 responden. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Promosi, Kualitas Pelayanan, variabel intervening Keputusan Pembelian Dan variabel terikat Kepuasan Konsumen. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif lalu dianalisis dengan menggunakan software warppls 6.0. *Partial Least Square*. Hasil menunjukkan variabel promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen, keputusan pembelian.²⁴

Kelimabelas, (Wijaya & Sujana, 2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth (Studi Kasus Pada *The Jungle Waterpark* Bogor). Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menjelaskan Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya terhadap *Word of Mouth pada The Jungle Waterpark*. Penelitian ini dilakukan pada pengunjung *The Jungle* dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden, teknik sampling menggunakan rumus slovin. Tipe penelitian yang digunakan adalah eksplanatif dan menggunakan metode analisis *structural* dengan menggunakan Software AMOS 24. Hasil menunjukkan variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *the jungle*

²⁴ chandra effendy, "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Pada Travel Umroh Dan Haji Plus," *PT. Inyoung Travel Barokah*, 2020.

waterpark, persepsi harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *the jungle waterpark*, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*.²⁵

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi yang disampaikan oleh partisipan kemudian dikumpulkan. Informasi tersebut biasanya berupa kata atau teks. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisis. Hasil analisis itu dapat berupa gambaran itu dapat berupa penggambaran atau deskripsi atau dapat pula berbentuk tema-tema. Dari data-data itu peneliti membuat interpretasi untuk menangkap arti yang terdalam. Sesudahnya peneliti membuat permenungan pribadi (*selfreflection*) dan menjabarkannya dengan penelitian-penelitian ilmuwan lain yang dibuat sebelumnya. Hasil akhir dari penelitian kualitatif dituangkan dalam bentuk laporan tertulis.²⁶ Laporan tersebut agak fleksibel karena tidak ada ketentuan

²⁵ Sujana Wijaya, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth (Studi Kasus Pada The Jungle Waterpark Bogor)." ((Studi Kasus Pada The Jungle Waterpark Bogor)., 2020).

²⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2022), 207.

baku tentang struktur dan bentuk laporan hasil penelitian kualitatif. Tentu saja hasil penelitian kualitatif sangat dipengaruhi oleh pandangan, pemikiran, dan pengetahuan peneliti karena data tersebut diinterpretasikan oleh peneliti.

2. Kehadiran Peneliti

Peran peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai alat pengumpulan data. Oleh karena itu, kehadiran peneliti di lapangan sangat penting. *Exsistensi* peneliti harus digambarkan cara eksplisit dalam laporan penelitian mengenai perannya sebagai partisipan penuh, sebagai pengamat penuh. Selain itu, harus jelas statusnya sebagai peneliti oleh informan atau subjek. Peneliti harus mengumpulkan dan mengamati informasi yang diperlukan dilapangan. Peneliti melakukan pengkajian pada strategi peneningkatan BSI *Mobile* yang berada di KCP Nganjuk Ahmad Yani.

3. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor cabang pembantu di BSI area Kediri yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 199, Kel. Payaman, Kec. Nganjuk Kab. Nganjuk, Jawa Timur.

4. Data dan Sumber Data

a. Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Strategi pelayanan produk BSI *Mobile* yang diterapkan oleh BSI KCP Nganjuk Ahmad Yani.

- 2) Hambatan dan solusi yang diterapkan dalam peningkatan pelayanan produk *BSI Mobile* di BSI KCP Nganjuk Ahmad Yani.
- 3) Dampak pelayanan yang diterapkan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada produk *BSI Mobile* di BSI KCP Nganjuk Ahmad Yani.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang kata kata dan tindakan orang-orang diamati dan wawancara.²⁷ Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis dan chat via *WhatsAap*. Dalam penelitian ini data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari penelitian ataupun objek penelitian dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan pihak terkait seperti karyawan.

5. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Jadi penulis melakukan penelitian langsung ke lapangan, dilakukan dengan pengamatan langsung mengenai Analisis Kualitas Pelayanan *BSI Mobile* (Studi Kasus di BSI KCP Nganjuk Ahmad Yani).

²⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rincka Cipta, 2020), 22.

- b. Wawancara (*interview*) harus mengajukan pertanyaan kepada Ibu Ellanda Safitri selaku BOS (*Branch Operating Supervision*) dan Ibu Retno selaku *Customer Service*. Untuk memperoleh informasi terkait penelitian. Tidak semua data dapat diperoleh dengan observasi. Pertanyaan sangat penting untuk menangkap persepsi, pikiran, pendapat, perasaan orang tentang suatu gejala, peristiwa, fakta atau realita.²⁸ Teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai Analisis Kualitas Pelayanan BSI *Mobile Banking* (Studi Kasus di BSI KCP Nganjuk Ahmad Yani).

6. Teknik Pengolahan Data

- a. *Editing*, yaitu pemeriksaan kembali data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapan, kejelasan makna antara yang satu dengan yang lain. Mengenai hal ini penulis mengambil data dari rumusan masalah yang akan dianalisis.
- b. *Organizing*, yaitu mengorganisir data yang diperoleh dengan kerangka yang sudah diperlukan dengan rumusan masalah serta sistematis. Penulis mengelompokan data yang dibutuhkan untuk dianalisis dan menyusun data secara sistematis agar mempermudah penulisan analisis data.
- c. Penemuan hasil penelitian, yaitu melakukan analisis lanjutan terhadap hasil pengorganisasian data dengan menggunakan kaidah-

²⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2023), 401.

kaidah, teori dan metode yang telah ditentukan sehingga diperoleh kesimpulan tertentu yang merupakan hasil jawaban dari rumusan masalah

7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.²⁹ Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

8. Teknik Pengecekan Keabsahan

Data Pada bagian ini, peneliti memberi jaminan bahwa data dan temuan di lapangan yang dituliskan dalam laporan dalam proses penelitian adalah sesuai realitas yang sesungguhnya.³⁰ Dalam teknik pengecekan keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan sebagai waktu.³¹ Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi

²⁹ Miles, M. B. & Huberman, A. M. (2020). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd Ed). Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc. Retrieved From.

³⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya, 2023), 330

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2021), 369.

tehnik pengumpulan data dan waktu. Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis triangulasi sumber.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka pembahasan dibagi menjadi 5 Bab. Dari per Bab tersebut, terdapat sub-susb bab yang merupakan rangkaian untuk pembahasan dalam penelitian. Sistematika pembahasan dalam penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang hal-hal yang melatar belakangi atau dasar permasalahan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika pembahasan yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui BSI *Mobile* bank syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan landasan teori tentang deskripsi mengenai masing-masing variable, penjabaran tentang kajian teori yang digunakan pada penelitian ini. Teori yang digunakan yaitu mengenai pelayanan digitalisasi bank syariah Indonesia dan pelayanan *mobile banking* bank syariah Indonesia berisi tentang pengertian pelayanan, strategi pelayanan, dan tujuan pelayanan digitalisasi, dan pengertian layanan *mobile banking*, dasar-dasar layanan *mobile banking*. dan ciri-ciri layanan *mobile banking*.

BAB III: PAPARAN DATA

Bab ini menjabarkan data-data penelitian yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi kemudian dijelaskan secara deskriptif dan tabel terkait strategi pelayanan melalui *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia Nganjuk Ahmad Yani, hambatan pelayanan *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani, dan dampak pelayanan yang diterapkan dalam peningkatan kualitas pelayanan pada *BSI Mobile*.

BAB IV: PEMBAHASAN/ANALISIS

Bab ini meliputi hal-hal yang didapat dari penelitian. Data yang kemudian dianalisis melalui penjabaran deskripsi terkait strategi pelayanan melalui *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia Nganjuk Ahmad Yani, hambatan pelayanan *BSI Mobile* pada bank syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani, dan dampak pelayanan yang diterapkan dalam peningkatan kualitas pelayanan pada *BSI Mobile*.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan disesuaikan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan teori yang disajikan secara singkat dan jelas. Bab ini berfungsi mempermudah para pembaca dalam mengambil inti dalam skripsi ini dan berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

TEORI PELAYANAN DIGITALISASI BANK SYARIAH INDONESIA DAN PELAYANAN *MOBILE* BANKING BANK SYARIAH INDONESIA

A. Pelayanan Digitalisasi Bank Syariah Indonesia

1. Pengertian Pelayanan Digitalisasi Bank Syariah Indonesia

Layanan digitalisasi bank syariah Indonesia adalah layanan perbankan elektronik yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi, berkomunikasi, dan mendapatkan informasi secara online. Layanan digitalisasi BSI ini antara lain:¹

- a. *BSI Mobile*, fasilitas *mobile banking* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi online, seperti menabung emas, gadai emas, membayar zakat, dan membeli hewan qurban. *Bsi mobile* juga digunakan untuk mengetahui waktu salat dan lokasi masjid terdekat.
- b. Layanan *open banking*, yang merupakan kerjasama antara BSI dengan *Ayocconnect*. Layanan ini menggunakan konsep *bank as a service (baaS)* dan diperluas melalui jaringan *Ayocconnect*

Layanan perbankan digital dikembangkan dengan mengoptimalkan data nasabah agar pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, mudah, dan efisien.² Teknologi digital merupakan peralihan dari operasional yang tidak lagi banyak menggunakan tenaga manusia, tetapi lebih cenderung pada

¹ Moh. Fachry Amrullah, "Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Produk Pembiayaan Pensiun Di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu."

² Larassati and Fauzi, "Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri."

sistem pengoperasian yang serba otomatis dan canggih dengan komputer. Pesatnya perkembangan teknologi digital yang ditandai dengan kehadiran berbagai alat komunikasi mutakhir, di mana setiap orang dapat mengolah, memproduksi, serta mengirimkan maupun menerima segala bentuk pesan komunikasi di mana saja dan kapan saja tanpa batasan ruang dan waktu.³ Saat ini Indonesia sedang bergerak menuju era digitalisasi dengan mengikuti perkembangan teknologi khususnya di bidang ilmu teknologi informasi. Dengan teknologi membuat proses produksi, pemasaran, distribusi barang dan jasa menjadi efektif dan efisien.

Perkembangan teknologi banyak dimanfaatkan dalam dunia perbankan, pemasaran, promosi, sampai dengan alat bantu transaksi yang berbasis teknologi.⁴ Perkembangan teknologi tidak hanya berpengaruh terhadap perkembangan produk teknologi saja, tetapi saat ini hampir seluruh lini bisnis memanfaatkan teknologi, informasi dengan tujuan meningkatkan bisnis proses yang lebih efektif dan efisien.

Jadi, pelayanan digitalisasi adalah sebuah perkembangan dari teknologi digital yang dapat mempermudah masyarakat atau nasabah dalam menggunakan layanan dari bank. Teknologi digital juga dapat membantu bank dalam memasarkan produk-produk yang ada di bank tersebut, sehingga semakin banyak masyarakat yang mengenal bank tersebut.

³ Luhur Prasetyo and Khusniati Rofiah, "The Formulation of Islamic Bank Performance Based on Contemporary Maqasid Al-Sharia," *Justicia Islamica* 18, no. 2 (November 25, 2021): 318–34, <https://doi.org/10.21154/justicia.v18i2.3163>.

⁴ Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah."

2. Strategi Pelayanan Digitalisasi Bank Syariah Indonesia

Digitalisasi, dalam pandangan *Brennan dan Kries*, mengacu pada komunikasi digital serta pengaruh media digital terhadap kehidupan sosial saat ini.⁵ Sedangkan menurut kamus istilah besar bahasa Indonesia, digitalisasi adalah proses transisi ke bisnis digital yang melibatkan penggunaan teknologi digital untuk mengubah model bisnis dan memberikan peluang baru untuk menghasilkan pendapatan dan nilai. Selain itu, digitalisasi adalah istilah untuk penggunaan teknologi digital untuk mengubah model bisnis. Proses digitalisasi dapat mencakup prosedur ini.⁶ Tujuan dari proyek digitalisasi ini adalah untuk menghemat pengeluaran dengan meningkatkan proses internal, seperti otomatisasi tenaga kerja dan mengurangi jumlah kertas yang digunakan. Strategi digitalisasi bank syariah Indonesia (BSI) diantaranya:

- a. Aksesibilitas, fokus pada nasabah terlebih dahulu, terutama nasabah lanjut usia agar mereka bisa bertransaksi secara elektronik.
- b. Ketersediaan, memberikan fasilitas yang sama antara layanan di kantor dan melalui *BSI Mobile*.
- c. Penggunaan, memberikan kemudahan layanan dan notifikasi terhadap pembiayaan.
- d. Sosialisasi, menyosialisasi produk digital BSI kepada masyarakat, terutama melalui media sosial.

⁵ Larassati and Fauzi, "Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri."

⁶ Kurnia, "Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang."

Digitalisasi perbankan adalah transformasi yang dilakukan lembaga keuangan untuk mengelola, menyediakan, dan meningkatkan layanan perbankan dengan menggunakan teknologi digital.⁷ Digitalisasi perbankan Bank Syariah Indonesia KCP Ahmad Yani memiliki beberapa kelebihan di antaranya:

- a. Dapat diakses kapanpun dan dimanapun selama terhubung dengan jaringan internet.
- b. Keamanan yang lebih baik dengan proteksi berlapis.
- c. Mudah dalam bertransaksi maupun otorisasi transaksi.

Penerapan digitalisasi untuk mengembangkan inovasi dan digitalisasi produk guna memberikan layanan terbaik bagi loyalitas nasabah dan masyarakat Indonesia pada umumnya.⁸ Sebagai bagian dari proses digitalisasi Bank Syariah Indonesia, hadir sebuah aplikasi bernama *BSI Mobile*. Aplikasi ini akan menjadi salah satu aplikasi perbankan terlengkap yang tersedia, dan akan memenuhi semua kebutuhan nasabah, termasuk kebutuhan finansial, sosial, dan spiritual mereka.

3. Tujuan Pelayanan Digitalisasi Bank Syariah Indonesia

Dengan adanya digitalisasi perbankan, maka bank syariah Indonesia dapat mengurangi pembukaan Kantor cabang. Perbankan diharapkan dapat menjangkau masyarakat tanpa membuka Kantor cabang.⁹ Tujuan pelayanan

⁷ Ariyanti, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT BNI Syariah Cabang Surabaya,” (Skripsi Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, 2015).

⁸ Esti Puja hati, “Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia)” (IAIN Bengkulu, 2020).

⁹ Siti Sofia Sari, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara.”

digitalisasi bank syariah Indonesia adalah untuk meraih kepuasan nasabah. Beberapa kelebihan layanan perbankan digitalisasi KCP Ahmad Yani yaitu mengurangi beban biaya administrasi dan layanan perbankan. Tujuan untuk meningkatkan penggunaan digitalisasi perbankan syariah, beberapa upaya yang dapat dilakukan, diantaranya:

- a. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait produk digitalisasi perbankan syariah.
- b. Menyebarluaskan di berbagai media sosial terkait penggunaan produk digitalisasi perbankan syariah.

Beberapa layanan digital yang ditawarkan oleh bank syariah Indonesia, diantaranya:

- a. BSI *Internet Banking*
- b. BSI *Cardless Withdrawal*
- c. BSI *Smart Agent*
- d. BSI *ATM/CRM*

4. Faktor Pendorong Perkembangan Digitalisasi Perbankan di Indonesia

Berdasarkan buku yang diluncurkan OJK “Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan”, terdapat beberapa faktor pendorong perkembangan perbankan menuju digitalisasi, yaitu:¹⁰

- a. Ekspektasi Konsumen yang Berubah

Konsumen atau nasabah semakin berekspektasi tinggi terhadap layanan perbankan yang ingin mereka dapatkan. Hal ini berkaitan dengan semakin

¹⁰ Otoritas Jasa Keuangan, “Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan”, 2020.

tingginya perkembangan teknologi informasi. Ekspektasi ini berkaitan dengan keamanan dari produk dan pelayanan serta kemudahannya.

b. Adanya Penyesuaian Internet dan Perangkat *Mobile*

Adanya kenaikan jumlah pengguna internet setiap tahunnya selaras dengan adanya pertumbuhan dan inovasi pada bidang keuangan. Bahkan sudah ada 88 penyelenggara Inovasi Keuangan Digital sampai saat ini. Penggunaan perangkat mobile seperti ponsel, tablet, dan laptop juga terus berkembang dan memberikan inovasi terbaru.

c. Pertumbuhan Aplikasi *Mobile*

Saat ini perkembangan aplikasi atau platform *mobile* juga terus meningkat, sehingga transaksi perbankan juga mengalami peningkatan. Hal ini menyebabkan terjadinya transformasi pada jasa keuangan. Pemanfaatan digitalisasi pun juga bisa dirasakan pada platform non-finansial seperti ride-hailing, makanan, OTA (*online travel agent*), dan *e-commerce* juga mulai terintegrasi atau mulai menawarkan layanan keuangannya masing-masing.

d. Model Bisnis Konvensional yang Melakukan Perubahan Menuju Digital

Setelah diluncurkannya digitalisasi perbankan pada akhirnya membuat bisnis konvensional juga menyesuaikan pada bidang digital, karena model ini lebih efektif dan efisien. Adanya perubahan ini bisa membuat jangkauan dan penetrasi bank bisa mencapai lebih banyak kategori masyarakat.

e. Dengan adanya kemajuan teknologi yang menyebabkan perubahan informasi analog¹¹ menjadi informasi digital, masyarakat lebih memilih menggunakan informasi digital dengan alasan :

- a) Mudah untuk dicari, ditelusuri, diakses dan digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- b) Mudah untuk diproduksi, dikirim, diterima, disaring, diperbaharui, berdasarkan kemampuan pengguna.
- c) Format penulisan dan isi pesan yang dikirim sama dengan format penulisan dan isi pesan yang diterimad. Tidak terhambat oleh jarak yang jauh, perbedaan Bahasa dan perbedaan waktu.
- d) Pengiriman dan penerimaan pesan sangat cepat dan murah.
- e) Mudah untuk disimpan dan diolah sehingga tidak memerlukan ruang penyimpanan yang besar.
- f) Mudah diaplikasikan dalam berbagai media karena format isi dari informasi digital akan sama, antara perangkat yang satu dengan perangkat yang lainnya.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia sekaligus menjadi salah satu negara yang penduduknya paling banyak menggunakan layanan internet. Sejalan dengan itu, Budi Agus Riswandi mengemukakan bahwa hadirnya konsep digital banking sangat bermanfaat bagi bank dalam memperluas jangkauan pasar, meningkatkan kualitas pelayanan bank

¹¹ Asti Marlina Dan Widhi Ariyo B, Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank, Jurnal Ilmiah Inovator, April 2018. Diakses Melalui [Https://Ejournal.Uika-Bogor.Ac.Id](https://Ejournal.Uika-Bogor.Ac.Id) Pada Rabu, 12 Juli 2023

kepada nasabah, serta menjadi kunci untuk memenangkan persaingan bisnis di era digital. Oleh karena itu, digitalisasi perbankan menjadi peluang bisnis yang sangat potensial serta sebuah keniscayaan yang tidak terelakkan pada sektor perbankan di era digital. Selain dapat meningkatkan efisiensi kegiatan operasional bank, digitalisasi perbankan dapat meningkatkan kualitas pelayanan bank kepada nasabah dalam bertransaksi.¹²

B. Pelayanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

1. Layanan *Mobile Banking*

a. Pengertian Layanan *Mobile Banking*

Mengenai hal tersebut Bank Syariah Indonesia juga mempunyai layanan *Mobile Banking* yaitu *BSI Mobile*. *BSI Mobile* merupakan sarana mobile banking yang Bank Syariah Indonesia sediakan bagi debiturnya yang mempunyai rekening tabungan dan bertransaksi online.¹³ *Mobile banking* ini dapat diakses kapanpun dan di manapun menggunakan perangkat smartphone. *BSI Mobile* adalah salah satu alat bertransaksi digital dari Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk memudahkan para nasabah untuk bertransaksi dimanapun dan kapanpun.¹⁴

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak

¹² Andrew Shandy Utama, Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia, *Jurnal Ilmu Hukum: Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, Vol. 6 No. 2 (2021). Diakses Melalui <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/justisia/article/> Pada Minggu, 16 Juli 2023 Pukul 10.31 Wib, 123.

¹³ Wahab Wirdayani, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang)." 102, no. 2 (n.d.).

¹⁴ Shinta Maharani, Asmak Ab Rahman, and Arif Dwi Septian, "Customer Satisfaction Analysis of Sharia Services Quality at Surya Mart Ponorogo," *European Journal of Islamic Finance* No 17 (April 30, 2021): 2021, <https://doi.org/10.13135/2421-2172/5489>.

dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang layanan atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menetapkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Menurut *Kotler* definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan layanan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

b. Fungsi mobile banking

Adapun beberapa fungsi lain *Mobile Banking*, yaitu:¹⁵

- a) Untuk mengecek saldo dan riwayat bertransaksi.
- b) Membayar transaksi keuangan antar orang

¹⁵ Ibid., 34.

- c) Penyedia informasi lokasi ATM atau Kantor cabang bank paling dekat.
- d) Melaporkan serta meringkas kegiatan finansial berdasarkan yang diminta debitur.
- e) Memberitahu tentang penggunaan transaksi keuangan.
- f) Membayar tagihan secara elektronik, seperti membayar listrik, paket internet, televisi kabel.

c. Fitur- fitur Mobile Banking

Fitur-fitur yang terdapat di BSI *Mobile*, yaitu:¹⁶

- a) Mengecek informasi saldo.
- b) Mentransfer uang.
- c) Membayar keperluan sehari-hari.
- d) Membayar zakat, dan lain sebagainya

2. Dasar-dasar Layanan Mobile Banking

Layanan *mobile banking* atau *mbanking* adalah layanan perbankan yang menggunakan perangkat seluler untuk melakukan transaksi.¹⁷ Layanan ini didasari pada teknologi *mobile* untuk memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Berikut beberapa dasar-dasar layanan *mobile banking*:

¹⁶ Ibid., 35.

¹⁷ Dita Fransiska, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri."

- a. Cara menggunakan, nasabah dapat mengakses layanan *mobile banking* dengan mengunduh dan menginstal aplikasi di ponsel, kemudian login menggunakan memasukkan user-ID dan password.
- b. Transaksi, beberapa transaksi yang dapat dilakukan melalui *mobile banking*, di antaranya transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan informasi saldo.
- c. Fitur, selain transaksi, *mobile banking* menyediakan fitur informasi, seperti mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat.
- d. Keamanan, layanan *mobile banking* menggunakan PIN atau kode rahasia untuk menjaga keamanan.
- e. Manfaat, layanan *mobile banking* memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi di mana saja dan kapan pun, tanpa perlu membawa uang tunai.
- f. Pengiriman notifikasi, beberapa lembaga keuangan dan bank mengirimkan peringatan kepada nasabah mengenai kemungkinan penipuan, pembaruan, dan pemeliharaan layanan.

3. Ciri-ciri Layanan Mobile Banking

Layanan *mobile banking* memiliki beberapa ciri, yaitu:¹⁸

- a. Cara mengakses, layanan *mobile banking* dapat diakses melalui aplikasi yang diunduh dan diinstall di ponsel.
- b. Fitur, layanan *mobile banking* menawarkan berbagai fitur, seperti layanan informasi dan transaksi.

¹⁸ Dita Fransiska.

- c. Aman, layanan *mobile banking* aman karena menggunakan PIN atau kode rahasia.
- d. Praktis, layanna *mobile banking* praktis karena nasabah tidak perlu membawa uang tunai
- e. Kemudahan, layanan *mobile banking* menawarakan kemudahan akses dan kecepatan dalam memperoleh informasi dan transaksi finansial secara real time.
- f. Tidak membutuhkan token, layanan *mobile banking* tisaak membutuhkan penggunaan token.
- g. Cara pendaftaran, untuk mendaftarkan layanan *mobile banking*, nasabah harus mengunjungi kantor cabang terdekat dan menemui staf bank.

4. Manfaat *Mobile Banking*

Berikut ini merupakan manfaat *Mobile banking* antara lain yaitu :

- a Mudah diakses kapanpun dan dimanapun
- b Jangkauan koneksi lebih luas
- c Dilengkapi dengan fitur yang sederhana dan mudah dan mudah dimengerti oleh semua kalangan
- d Biaya yang dikenakan umumnya lebih rendah disbanding internet banking
- e Aman dan dapat meminimalisir resiko penipuan
- f Dapat menghemat waktu dan biaya karena tak perlu dating ke ATM atau Bank jika ingin melakukan transaksi keuangan non tunai
- g Lebih efisien dan tak perlu antri Panjang di bank ataupun di ATM.

h Nasabah dapat melakukan jadwal transaksi keuangan dalam satu waktu sekalipun.¹⁹

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²⁰ Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas diartikan menjadi tingkat baik buruknya sesuatu kelebihan, yang menjadikan kualitas menjadi ukuran relatif kebaikan. Kualitas dikatakan oleh Daviddow adalah “Dalam mempertinggi kepuasan pelanggan maka usaha apapun pasti akan dilakukan”. *Kotler* mengatakan bahwa “Kualitas adalah keseluruhan ciri produk pelayanann.yang dapat mempengaruhi kemampuan agar segala keperluan terpuaskan”.

Pada kualitas antara produk dengan jasa ataupun pelayanan tidak bisa terpisahkan. Menurut *Kotler*, definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau

¹⁹ Kotler, P. (2023). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*. Jakarta: Pt. Prehalindo.

²⁰ Ansori Muhammad Faisyal Nurkhalik, “Pengaruh Kualitas Layanan, Minat Beli Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”,” *Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Akuntansi & Manajemen*, 2020.

kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²¹ Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Menurut beberapa definisi tentang kualitas dan pelayanan tersebut dapat ditinjau bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh bank syariah guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

2. Kualitas Pelayanan Dalam Konsep Syariah

Perspektif Islam mengenai konsep kualitas pelayanan yaitu berupa pengevaluasian yang kognitif oleh pelanggan berdasarkan jasa yang disajikan oleh organisasi yang kegiatannya selalu merujuk pada nilai moral dan berdasarkan kepatuhan syariat Islam. Menurut *Saeed et al*, ada 3 karakteristik ketika pemasaran dari perspektif Islam.²² Pertama, berdasarkan Al-Quran dan tidak meninggalkan ruang untuk interpretasi yang tidak jelas. Kedua, yang membedakan terutama terletak pada aspek transedental dari kemutlakan dan sifat non-lunak. Ketiga, pendekatan Islam yang menekankan pemaksimalan nilai dalam pandangan yang baik di masyarakat daripada mengejar sifat egois

²¹ Kotler, Philip, 2000, Marketing Manajemen. Edisi Milenium

²² Acep Samsudin et al., "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia," *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 4 (January 2, 2023): 1163–70, <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i5.2682>.

dengan memaksimalkan kelebihan. Beberapa dimensi compliance yang dikemukakan *Othman dan Owen* yang sering disebut *CARTER* antara lain :

- a. Kepatuhan pada syariat Islam (*Sharia Compliance*) *Sharia compliance* merupakan kemampuan bank syariah untuk menuruti prinsip syariah saat aktivitas operasional. Salah satunya yaitu tidak adanya sistem bunga. Pada tujuan komersil tidak mengenal pinjam meminjam uang, tetapi kemitraan atau kerjasama (*mudharabah* dan *musyarakah*) dengan sistem bagi hasil.
- b. Jaminan (*Assurance*) Tjiptono mengartikan jaminan sebagai “meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan amanah yang di punyai pegawai, bebas dari bahaya, risiko, dan adanya keraguan”.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Tjiptono menerangkan daya tanggap merupakan pegawai yang ingin menolong pelanggannya dan memberi layanan dengan cekatan dan akurat.
- d. Wujud atau Bentuk (*Tangible*) Menurut Tjipto, bisa berbentuk seperti gedung, peralatan yang digunakan, pegawai, sarana komunikasi.
- e. Keandalan (*Reliability*) Tjiptono mengartikan sebagai “kecakapan memberi pelayanan sesuai perjanjian dengan cekatan, akurat, dan memuaskan”

3. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan adalah cara, alat, kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah

sesuai dengan ekspektasi nasabah.²³ Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).²⁴ Apabila persepsi terhadap layanan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dinilai baik/positif. Jika persepsi terhadap layanan melebihi yang diharapkan maka dipersepsikan sebagai kualitas ideal dan jika persepsi terhadap layanan di bawah dengan apa yang diharapkan maka dipersepsikan sebagai buruk/ negatif.

4. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik Atau Berkualitas

Sebagai penyedia jasa, pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Pelayanan yang baik/ berkualitas ini harus diterapkan oleh bank.²⁵ Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik sebagai berikut:

- a. Memiliki personil yang profesional dan bermoral.
- b. Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan.
- c. Responsive (tanggap)
- d. Komunikatif
- e. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik.
- f. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan.

²³ Syam Fitri Nur Cahyani, Muhammad Iqbal Fasa, And Suharto, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Masa Pandemi Di Bank Syariah," *Mutanaqishah: Journal Of Islamic Banking* 1, No. 2 (December 1, 2021): 103–14, <https://doi.org/10.54045/Mutanaqishah.V1i2.178>.

²⁴ *Ibid.*, 36.

²⁵ Wahab Wirdayani, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Serang)."

5. Klasifikasi Pelayanan

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

- a. *Care service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan, produk utamanya itu sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.
- b. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
- c. *Supporting service*, merupakan pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas *mobile banking* dan *internet banking*.²⁶

D. BSI Mobile

Mengenai hal tersebut Bank Syariah Indonesia juga mempunyai layanan *Mobile Banking* yaitu *BSI Mobile*. *BSI Mobile* merupakan sarana *mobile banking* yang Bank Syariah Indonesia sediakan bagi debiturnya yang mempunyai rekening tabungan dan bertransaksi online. *Mobile banking* ini dapat diakses kapanpun dan di manapun menggunakan perangkat *smartphone*.²⁷ Adapun beberapa fungsi lain *mBanking*, yaitu:

1. Untuk mengecek saldo dan riwayat bertransaksi.
2. Membayar transaksi keuangan antar orang
3. Penyedia informasi lokasi ATM atau kantor cabang bank paling dekat.

²⁶ Rambat Lupiyoadi, Pemasaran Jasa (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2020), Hal.14.

²⁷ Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah."

4. Melaporkan serta meringkas kegiatan finansial berdasarkan yang diminta debitur.
5. Memberitahu tentang penggunaan transaksi keuangan.
6. Membayar tagihan secara elektronik, seperti membayar listrik, paket internet, Televisi kabel, dan layanan lain.

Fitur-fitur *Mobile Banking* yang terdapat di *BSI Mobile*, yaitu:²⁸

- a) Mengecek informasi saldo.
- b) Mentransfer uang.
- c) Membayar keperluan sehari-hari.
- d) Membayar zakat, dan lain sebagainya

Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking*

a. Kelebihan:

- a) Sahabat Finansial, memudahkan mengatur finansial dari sekarang menggunakan beberapa fitur finansial *BSI Mobile* misalnya Transaksi Terjadwal, Manajemen Kartu dan ada beberapa fitur yang lebih menarik lainnya.
- b) Sahabat Spiritual, Layanan Islami misalnya Lokasi Masjid, Waktu Shalat, dan Arah Kiblat yang memudahkan dalam melaksanakan ibadah.
- c) Sahabat Sosial, memudahkan berbagi dengan orang terdekat menggunakan fitur berbagi-Zizwaf yang ada di *BSI mobile*.

²⁸ Moh. Fachry Amrullah, “Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Produk Pembiayaan Pensiun Di Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Batu,.”

b. Kekurangan:

- a) Proses transaksi yang terganggu ketika koneksi internet lemah dan akan "error" karena kehabisan waktu.
- b) Tidak banyak jenis ATM yang menyediakan kebutuhan layanan setor tunai Bank Syariah BUMN.

6. Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Lima kesenjangan (Gap) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:²⁹

- 1) Gap persepsi manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penilaian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan nasabah, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.
- 2) Gap spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan ini terjadi antara lain, karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, dan tidak memadainya standarisasi tugas, serta tidak adanya penyusunan tujuan.

²⁹ Husen Umar, "Metode Riset Bisnis Panduan Mahasiswa Untuk Melakukan Riset Dilengkapi Contoh Proposal Dan Hasil Riset Bidang Manajemen Dan Akuntansi", (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama) Cet Kedua, Hal. 233.

3) Gap penyampaian pelayanan, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyerahan jasa (*service quality*). Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor berikut:

- a) *ambiguitas* peran, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajer tetapi memuaskan nasabah,
- b) konflik peran, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak,
- c) kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya,
- d) kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai,
- e) sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadainya sistem penilaian dan sistem imbalan,
- f) kontrol yang diterima (*perceived control*), yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan,
- g) kerja tim (*teamwork*), yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama dan terpadu.

4) Gap komunikasi pemasaran, yaitu kesenjangan antara jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi nasabah mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran. Kesenjangan ini terjadi karena:

- a) tidak memadainya komunikasi,

b) adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.

Dalam hal ini komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan nasabah (penyimpangan makna).³⁰

- 5) Gap dalam pelayanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh nasabah. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun, bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

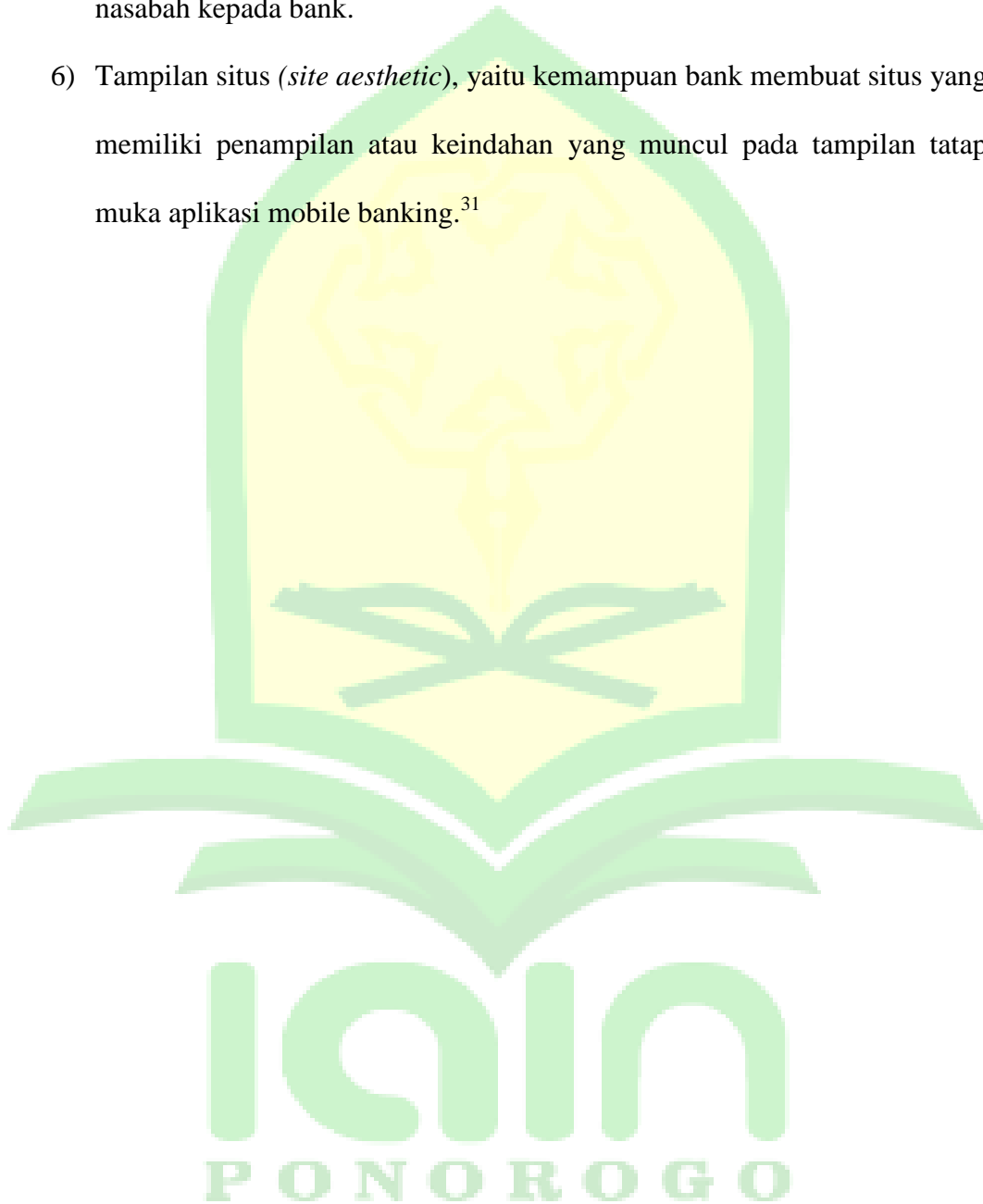
7. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tatik Suryani, indikator kualitas layanan elektronik banking adalah sebagai berikut:

- 1) Efisiensi (*efficiency*), yaitu kemampuan bank untuk membuat situs yang mudah dan sederhana untuk digunakan nasabah.
- 2) Pemenuhan janji (*fulfillment*), yaitu kesediaan bank untuk memenuhi pengiriman pesan dan informasi yang dijanjikan pada nasabah.
- 3) Kesediaan sistem beroperasi (sistem *availability*), yaitu kemampuan bank membuat fungsi teknis yang benar pada situs bank.
- 4) Privasi (*privacy*), yaitu tingkat kemampuan bank memberikan kepercayaan kepada nasabah agar merasa aman, bebas dari resiko dan keragu-raguan.

³⁰ Fifip Chopipa, 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Klikbca Terhadap Kepuasan Nasabah. (Online) [Http://Repository.Uinjkt.Ac.Id/](http://Repository.Uinjkt.Ac.Id/) (Di Akses Pada 2 Juni 2022).

- 5) Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*), yaitu kemampuan bank atau karyawan memberikan pelayanan yang dapat menimbulkan kepercayaan nasabah kepada bank.
- 6) Tampilan situs (*site aesthetic*), yaitu kemampuan bank membuat situs yang memiliki penampilan atau keindahan yang muncul pada tampilan tatap muka aplikasi mobile banking.³¹



³¹ Suryani Dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, Jakarta: Kencana, 2020

BAB III

**PAPARAN DATA STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN MELALUI BSI MOBILE BANK SYARIAH INDONESIA
KCP NGANJUK AHMAD YANI**

A. Gambaran Umum Bank Syariaah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani

1. Sejarah Berdiri Bank Syariaah Indonesia Nganjuk Ahmad Yani

Bank BSI Nganjuk A yani merupakan Kantor Cabang Pembantu yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No 199, Kel. Payaman, Kec. Nganjuk, Kab. Nganjuk, Jawa Timur Indonesia. Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui Surat Nomor SR- 3/PB.1/2021.¹ Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Komposisi pemegang saham BSI adalah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah

¹ Kurnia, “Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di Pt Bank Syariah Mandiri Kcp Yogyakarta Kaliuran.”

pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. BSI didorong untuk bisa bersaing pada tingkat global dengan dukungan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN.²

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam. Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka.³ Selain kinerja yang tumbuh positif, juga terdapat dukungan pemerintah Indonesia yang memiliki misi melahirkan ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, serta terdapat fakta bahwa Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.⁴

² Whidi Ariyo Asti Marlina, "Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank," *Jurnal Ilmiah Inovator*, 2018.

³ Ronald Chenail and Luthfi Hadi Aminuddin, "MS #5871 - The Qualitative Report," n.d.

⁴ Yunita, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Website Bank Syariah Terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi Bni Syariah Kota Bogor)."

2. Susunan Personalia Bank Syariah Indonesia Kcp Nganjuk Ahmad Yani

Manajer	:	Sonny Christina Rahmawati
Branch Operasional And Services Manajer	:	Ellanda Safitri
Consumer Business Relationship Manager	:	Kadek Deni Petra
Consumer Business Relationship	:	Luki, Catur
Back Office	:	Johan Iskandar
Micro Business Manager	:	Arif
Micro Business Relationship	:	Yanti, Aan, Ade
Marketing Funding Staff	:	Novi, Yafi, Fara
Sales Force Manager	:	Joko
Sales Force relationship	:	Selvira, Candra, Moch. Fatkhul Huda, Reskana, Moh. Fajar
Pawning Appraisal	:	Fajar
Customer Sevice	:	Retno
Teller	:	Kharima
Office Boy	:	Edi
Driver	:	Wawan
Security	:	Hendratno, Rendy

3. Produk Bank Syariah Indonesia Kcp Nganjuk Ahmad Yani

a. Produk Cicil Emas Bank Syariah Indonesia

Produk cicil emas BSI adalah salah satu produk bank syariah Indonesia yang memungkinkan masyarakat untuk memiliki emas batangan dengan cara dicicil.⁵ Berikut beberapa keunggulan dari produk ini:

⁵ Ahmad Ifham, "Bank Syariah: Memahami Bank Syariah Dengan Mudah" (Gramedia Pustaka, 2018).

- a) Angsuran tetap dan ringan, sehingga kenaikan harga tidak memengaruhi cicilan.
- b) Emas tersimpan aman dibank dan diasuransikan.
- c) Dapat menjadi instrument lindung nilai terhadap asset.
- d) Mudah untuk memulaininvestasi emas.
- e) Jangka waktu yang fleksibel 1 tahun s.d 5 tahun.

Untuk mengajukan cicilan emas BSI, anda perlu mempersiapkan biaya-biaya seperti biaya administrasi, materai, dan asuransi.⁶ Berikut beberapa ketentuan untuk produk cicil emas BSI:

- a) Minimal pembelian emas adalah 5 gram.
- b) Cicilan dilakukan dalam kurun waktu 1-5 tahun.
- c) Harga emas yang dibeli adalah harga saat akad.
- d) Cicilan dapat dilakukan melalui *BSI Mobile*.

Emas adalah sebuah logam mulia yang harganya mahal, warnanya kuning, dan dapat dibuat perhiasan. Sejak jaman dahulu emas sudah menjadi barang investasi oleh sebgaaian orang-orang. Emas juga bukan hanya bisa di dapat dari toko perhiasan ataupun gedung antam saja, tetapi dapat membelinya ditempat lain seperti perbankan, toko-toko dan di tempat pegadaian.⁷ Cicil emas adalah fasilitas yang disediakan oleh Mandiri Syariah untuk membantu nasabah untuk membiayai

⁶ Kurnia, "Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di Pt Bank Syariah Mandiri Kcp Yogyakarta Kaliuran."

⁷ Siti Amarah, Husnurrosyidah Husnurrosyidah, and Ely Masykuroh, "Financial Attitude, Trust, and ROSCAs' Member Commitment: Social Relations as Mediating Factor," *GLOBAL BUSINESS FINANCE REVIEW* 28, no. 3 (June 30, 2023): 35–49, <https://doi.org/10.17549/gbfr.2023.28.3.35>.

pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan akad murabahah.

b. Macam-macam Tabungan Bank Syariah Indonesia

- a) Tabungan *Easy* Mudharabah, tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.
- b) Tabungan Wadiah, tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau ATM.
- c) Tabungan Haji Indonesia, tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah dan akad mudharabah.
- d) Tabungan Berencana, tabungan yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan system autodebit dan gratis perlindungan asuransi.
- e) Tabungan Pendidikan, tabungan yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan system autodebit dan mendapat perlingan asuransi.
- f) Tabungan Bisnis, tabungan dalam mata uang rupiah yang dapat memberikan kemudahan transaksi nasabah wiraswasta.

c. Kegiatan Pemasaran

Kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh bank syariah sama halnya dengan kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh instansi lain.⁸ Adapun kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh BSI KCP Nganjuk Ahmad Yani adalah sebagai berikut:

- a) Pemasaran melalui media digital.
- b) Penyebaran brosur ke area pasar, pertokoan dan daerah yang sering dikunjungi orang banyak
- c) Pemasangan baliho di daerah yang sering dilewati orang
- d) Pemasaran langsung pada nasabah⁹

4. Kegiatan Pengawasan

Kegiatan pengawasan di bank syariah dilakukan melalui Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS merupakan lembaga yang mengawasi aktivitas keuangan bank agar tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. DPS ini akan memastikan bagaimana penerapan prinsip syariah yang sudah diterapkan oleh bank. Selain dari DPS, kegiatan pengawasan juga dilakukan oleh direksi bank syariah. Bagian direksi ini akan mengawasi apakah kegiatan yang dilakukan sudah sesuai target. Selain itu, direksi juga mengawasi bagian bawahnya agar tetap berada pada jangkauan DPS.¹⁰

⁸ Asti Marlina, "Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank"

⁹ Kotler, Philip. Kevin Lane Keller. 2017. Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas Jilid 1) Pt Indeks

¹⁰ Kasmir, Dr. 2010. Pemasaran Bank (Edisi Revisi). Jakarta: Rajawali Pers.

B. Strategi Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KCP

Nganjuk Ahmad Yani

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan BSI *Mobile* dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan customer. Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan *customer* dengan pendekatan penyelenggaraan. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang mendominasi dalam mengevaluasi dan memberikan kepuasan terhadap konsumen.¹¹ Kualitas layanan menjadikan konsumen titik tekan yang harus diperhatikan, maka dapat dikatakan bahwa produk atau jasa yang berkualitas adalah yang telah memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi konsumen. Untuk berhasil dalam lingkungan yang kompetitif, perusahaan harus fokus pada standar layanan yang diberikan kepada konsumen. Adapun pelayanan di bank syariah Indonesia ini yaitu sebagai berikut:

1. Peningkatan Pelatihan Karyawan

Pelatihan karyawan di bank adalah suatu kegiatan yang penting untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelatihan dan pengembangan karyawan di bank bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kemampuan karyawan dalam menghadapi persaingan di dunia perbankan serta

¹¹ Laili Dwi Sagita Et Al., "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bsi Kcp Jember Karimata," .

melatih karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih informatif. Terdapat berbagai macam pelatihan yang dapat diikuti oleh karyawan bank, seperti pelatihan perbankan, pelatihan manajemen, pelatihan keuangan, dan lain sebagainya. Metode pelatihan yang dapat diterapkan di bank antara lain training reguler, pendidikan pra jabatan, *e-learning*, dan lain sebagainya BSI menyelenggarakan pelatihan rutin untuk karyawan, termasuk pelatihan mengenai produk-produk perbankan syariah, etika kerja, dan keterampilan komunikasi. Baru-baru ini Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI) menawarkan pelaksanaan program *Branch Manager Course (BMC) Level Basic*.

Modul dalam pelatihan ini adalah: Perencanaan Bisnis, Pendanaan Bisnis & Risiko, Operasional & SDM, Pemahaman Teknologi, *Motivational/ Sharing Session, Additional, Debrief*. Setelah mengikuti pelatihan peserta mampu mengoptimalkan bisnis cabang dengan berbasis risiko untuk dapat mencapai target kantor cabang secara efektif dan efisien serta Meningkatkan kompetensi peserta *terkait financing management, risk management*, perencanaan bisnis, operasional Bank, kepatuhan, teknologi dan mengelola kantor cabang.

2. Penggunaan Teknologi

Penggunaan teknologi pada bank sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Bank menggunakan teknologi untuk mempercepat proses transaksi dan meminimalkan kesalahan manusia dalam pengolahan data. Teknologi juga

digunakan untuk meningkatkan keamanan data nasabah dan mencegah terjadinya kejahatan seperti pencurian identitas dan pencucian uang. Beberapa teknologi yang digunakan oleh bank antara lain *mobile banking*, *internet banking*, ATM, dan *e-wallet*. Selain itu, bank juga menggunakan teknologi seperti *big data* dan *artificial intelligence* untuk menganalisis data nasabah dan memberikan layanan yang lebih personal dan efektif. BSI mengembangkan aplikasi perbankan *mobile* yang mudah digunakan. Ada 3 kebaikan yang bisa dirasakan nasabah BSI setelah unduh BSI *Mobile* ditengah kesibukan. Pertama, punya sahabat finansial.

Fitur-fitur pada BSI *Mobile* tak hanya sekedar untuk cek saldo, transfer dana, atau bayar tagihan saja. Nasabah BSI juga bisa membuat transaksi terjadwal dan manajemen kartu perbankan yang dimilikinya. Kedua, punya sahabat spiritual. Aplikasi BSI *Mobile* memungkinkan pengguna untuk akses informasi dan transaksi islami. Ada fitur untuk cek lokasi masjid terdekat, arah kiblat, waktu shalat, sampai proses pembayaran qurban dan aqiqah. Ketiga, punya sahabat sosial. Fasilitas *mobile banking* dari BSI mampu mengajak pengguna untuk berbagi dengan mereka yang membutuhkan. Saat nasabah punya saldo yang lebih, maka pengguna bisa langsung menyalurkan zakat, infak, sedekah, dan wakaf dari mana saja dan kapan saja.

3. Penyampaian Informasi yang Jelas

Memastikan informasi terkait produk, layanan, dan proses perbankan disampaikan secara jelas dan transparan kepada pelanggan. BSI menyediakan panduan sederhana mengenai produk syariah yang

ditawarkan, termasuk prinsip-prinsip dasar dan manfaatnya, untuk membantu pelanggan memahami dengan lebih baik.

4. Responsif terhadap Keperluan Pelanggan

Menjadi responsif terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan dengan menanggapi pertanyaan atau permintaan dengan cepat. BSI menawarkan layanan pelanggan 24/7 melalui saluran komunikasi seperti telepon, obrolan langsung, atau email untuk memberikan bantuan kapan saja diperlukan.

Adapun pelayanan di bank syariah Indonesia ini yaitu sebagai berikut:

1. Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan keyakinan, perasaan, dan kecenderungan perilaku. Sikap yang ditunjukkan karyawan untuk melayani nasabah yaitu dengan berperilaku yang baik kepada nasabah. Sikap karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani ini dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan bersikap ramah serta melayani dengan ikhlas sehingga menumbuhkan hubungan yang baik dengan nasabah. Selain itu sikap yang di terapkan oleh bank syariah Indonesia Nganjuk Ahmad Yani ini untuk mmenjaga kualitas pelayanan dengan menerapkan 5s yaitu sopan, santun, salam, sapa dan senyum. Nasabah akan merasakan kenyamanan atas pelayanan yang telah diberikan.

Hal ini disesuaikan dengan hasil temuan wawancara dengan ibu Retno selaku *consumer service* (CS) mengungkapkan strategi pelayanan BSI *Mobile* sebagai berikut: “Kami memberikan tentang pelayanan kepada nasabah, kami menunjukkan sikap ramah, sopan, santun dan melayani

secara ikhlas untuk menumbuhkan yang baik dengan nasabah sehingga nasabah bisa merasakan pelayanan yang diberikan dengan tulus”

Pernyataan ini sama seperti yang disampaikan oleh kharisma sebagai *teller* bank syariah Indonesia Nganjuk Ahmad Yani, sebagai berikut: “Dalam bersikap kami menerapkan 5s sopan, santun, salam, sapa dan senyum untuk membrikan rasa kenyamanan kepada nasabah. Dengan penerapan sikap 5s ini untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah dan mempererat hubungan yang baik dengan nasabah”.

2. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan merupakan perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang dalam bersikap. Gaya berpenampilan setiap karyawan ini mempengaruhi performa dalam melayani nasabah. Dengan karyawan berpakaian yang pantas, rapi, sopan dan menarik.

Bank Syariah Indonesia Nganjuk Ahmad Yani menjaga kualitas penampilan yang baik (performa) dalam melayani nasabah. Dengan berpakaian yang rapi, sopan dan tertutop ini membuat nasabah merasakan kenyamanan saat dilayani oleh karyawan bank. Adanya ketentuan dari bank dengan standar operasional bank dalam berpakaian untuk setiap karyawannya baik karyawan laki-laki dan karyawan perempuan. Hal ini disesuaikan dengan hasil wawancara dari Retno selaku *customer service* di bank syariah Indonesia. “Di Bank Syariah Indonesia Nganjuk Ahmad Yani dalam berpenampilan setiap karyawan diharuskan untuk memakai pakaian

yang rapi, sopan serta tertutup dan bank juga mempunyai pakaian resmi untuk setiap karyawannya”.

Pernyataan ini sama seperti yang disampaikan oleh kharima sebagai *teller* bank syariah indonesia nganjuk ahmad yani, sebagai berikut: “Dalam berpenampilan kami memiliki pakaian yang resmi dari bank syariah Indonesia dengan ketentuan pakaian yang rapi, sopan dan tertutup khusus untuk karyawan perempuan diharuskan untuk memakai hijab sedangkan karyawan laki-laki diwajibkan menggunakan celana panjang dan atasan memakai kemeja”.

3. Kepercayaan (*trust*)

Kepercayaan nasabah merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dan membangun multifaset yang menangkap kompetensi dan karakter dari kepercayaan nasabah. Hal ini disesuaikan dengan hasil wawancara dari Retno selaku *customer service* di bank syariah Indonesia.

“Kepercayaan dalam strategi ini adapun kepuasan pelanggan yang merasa dihargai dan puas cenderung lebih percaya pada pelayanan yang diberikan, sehingga meningkatkan loyalitas dan menjaga kualitas pelayanan yang konsisten membantu membangun reputasi yang baik dimata pelanggan”.

Reability atau keandalan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang penting dalam strategi layanan *mobile banking*. Keandalan diartikan sebagai kemampuan untuk memberkan layanan yang dijanjikan

dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Dalam dunia perbankan, kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, menciptakan loyalitas, dan menarik nasabah baru. Hasil wawancara dengan Ibu Retno.¹²

“Dimensi keandalan yang dimiliki bank syariah ini yaitu mencakup konsistensi layanan, ketersediaan layanan, keakuratan layanan, tanggap terhadap masalah, dan transparansi. Dan untuk memperkuat dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna BSI *Mobile*”.

Strategi yang dilakukan bank syariah Indonesia dengan inovasi dalam bentuk layanan digitalisasi berupa *mobile banking* adapun cara yang dapat dilakukan bank BSI dalam meningkatkan loyalitas yaitu sistem penyedia layanan online banking harus aman dan terpercaya sehingga nasabah tidak merasa khawatir akan kehilangan uang, serta memberikan pelayanan penawaran bonus dan promosi spesial kepada nasabah. Nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* dengan jangka panjang maka dapat dikatakan nasabah yang setia atau komitmen. Untuk menentukan nasabah loyal atau tidak terhadap layanan digital yang disediakan dapat dilihat dari karakteristik nasabah.¹³ Menurut hasil wawancara dari Farra selaku marketing *funding* yaitu: “Ada beberapa karakteristik yang dimiliki nasabah sehingga kita bisa mengatakan nasabah itu loyal atau tidaknya terhadap produk digital contohnya nasabah pembelian ulang dan sikap kelebihan nasabah dari daya Tarik layanan *mobile banking* lainnya”.

¹² Retno, Wawancara, 18 Oktober 2023

¹³ Farra, Wawancara, 18 Oktober 2023

C. Hambatan Pelayanan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KCP

Nganjuk Ahmad Yani

Tantangan yang dihadapi Bank Syariah Indonesia dalam pelayanan antara lain perlunya tercapainya sinergi antara sistem layanan digitalisasi lembaga pendahulunya dalam waktu yang sesingkat-singkatnya. Padahal, sistem layanan digital BRI Syariah, BNI Syariah, dan BSM awalnya berbeda satu sama lain dan beroperasi secara independen. Seharusnya tidak mengejutkan bahwa sinergi dan proses integrasi sistem TI harus memakan waktu lebih lama dari pada prosedur integrasi lainnya karena perbedaan yang dijelaskan di atas. Adapun hambatan pelayanan bank syariah Indonesia sebagai berikut:

1. Edukasi Masyarakat

Meningkatkan pemahaman tentang produk dan prinsip bank syariah melalui seminar, workshop kampanye informasi serangkaian program atau kampanye yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam upaya pengajaran. Edukasi masyarakat dalam berbagai tujuan menyadarkan masyarakat dalam pentingnya menjaga pengetahuan dan membantu masyarakat dalam pemberdayaan ekonomi.

Temuan wawancara dengan Ibu Retno yang menjabat sebagai responden *Consumer Service* (CS), mengungkapkan kendala yang menghambat adopsi layanan di bank syariah.¹⁴ Ibu Retno menyampaikan bahwa permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

“Edukasi yang intensif sangat penting ini bisa dilakukan melalui seminar, *workshop* dan kampanye di media sosial. Selain itu

¹⁴ Retno, Wawancara, 10 November 2023

melibatkan nasabah dalam menghadapi pemberian pelayanan ini teknologi ini bisa menjadi solusi efektif dengan memanfaatkan aplikasi *mobile* dan platform digital, bank syariah bisa menjangkau lebih banyak nasabah, sekaligus memberikan edukasi yang lebih interaktif”.

2. Transparansi Produk

Ketidajelasan informasi bisa menyebabkan kebingungan dan rasa kekecewaan. Nasabah mungkin merasa tertipu jika produk yang mereka pilih ternyata tidak sesuai harapan atau tidak menjelaskan resiko dengan baik. Bank syariah perlu mengedukasi nasabah secara aktif. Ini bisa dilakukan dengan penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami di situs web, brosur, serta layanan pelanggan, juga penting untuk memberikan pelatihan kepada staf agar dapat menjelaskan produk dengan baik. Faktor lain seperti keterampilan dan pengetahuan karyawan juga sangat berpengaruh. Jika karyawan tidak memahami produk dan prinsip syariah dengan baik, mereka tidak bisa memberikan layanan yang memuaskan.

Merurut hasil wawancara dari farra selaku marketing *funding* yaitu:

“Transparansi sangat penting untuk membangun kepercayaan nasabah, dalam bank syariah dimana prinsip syariah harus diutamakan, nasabah perlu yakin bahwa produk yang mereka pilih sesuai dengan hukum islam dan tidak mengandung unsur yang merugikan bank syariah bisa lebih proaktif dalam meningkatkan transparansi dan edukasi”.

Hambatan pelayanan meliputi infrastruktur teknologi keterbatasan jaringan internet di daerah tertentu jadi menghambat aksesibilitas, ada lagi pemahaman nasabah kurangnya tentang penggunaan aplikasi *mobile banking* dikalangan nasabah terutama di daerah pegunungan dan pedesaan. Dalam

memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah setiap karyawan di tuntut untuk memiliki kemampuan melayani nasabah. Kemampuan karyawan untuk memberikan layanan merupakan kunci utama di suatu bank, agar bank mempunyai citra yang baik di hadapan nasabahnya.

Karyawan di bank syariah indonsia nganjuk Ahmad yani sudah memberikan layanan yang optimal. Dilihat dari cara karyawan memberikan layanan yang cepat, tepat dan cermat kepada nasabah. Selain itu karyawan juga membantu setiap kendala yang dihadapi nasabah, karyawan memberikan solusi setiap kendala atau permasalahan nasabahnya. Hal ini dengan hasil wawancara dari ibu retno sebagai *consumer service* (CS) Bank Syariah Indonesia Nganjuk Ahmad Yani.

“Kemampuan karyawan dalam melayani nasabah saat menghadapi hambatan, karyawan Ahmad yani perlu memiliki pengetahuan yang mendalam tentang aplikasi, serta kemampuan komunikasi yang baik untuk menjelaskan solusi kepada nasabah. Selain itu karyawan mampu mengelola situasi dengan tenang dan memberikan alternative layanan, seperti membantu proses manual atau menjelaskan langkah-langkah pemecahan masalah. Pelatihan berkala dan dukungan teknis juga penting untuk meningkatkan responsivitas dan keterampilan karyawan menghadapi kendala permasalahan dari nasabah ini”¹⁵

Sikap adalah keyakinan, perasaan, dan kecenderungan perilaku. Sikap yang ditunjukkan oleh karyawan untuk melayani nasabah yaitu dengan perilaku yang baik terhadap nasabah dan menumbuhkan hubungan yang baik kepada nasabah, sikap karyawan bank syariah Indonesia Ahmad Yani dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan bersikap ramah serta

¹⁵ Yunita, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Website Bank Syariah Terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi Bni Syariah Kota Bogor).”

melayani dengan ikhlas sehingga menumbuhkan hubungan yang baik dengan nasabah. Selain itu sikap akan diterapkan oleh bank syariah Indonesia Nganjuk Ahmad Yani untuk menjaga kualitas pelayanan dengan menerapkan 5S yaitu sopan, santun, salam, sapa dan senyum. Nasabah akan merasakan kenyamanan atas pelayanan yang telah diberikan karyawan untuk nasabahnya.

Hal ini disesuaikan dengan wawancara dari ibu Ima selaku *Teller* di Bank Syariah Indonesia Nganjuk Ahmad Yani.¹⁶

“Kami memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memahami dan merasakan kesulitan yang dialami nasabah serta menunjukkan perhatian terhadap masalah dan mencari solusi sebelum nasabah mengeluh dan memberikan informasi yang jelas tentang langkah yang akan diambil, dan menyampaikan informasi dengan jelas dan lugas termasuk menjelaskan masalah dan langkah penyelesaiannya. Kami menunjukkan sikap ramah, sopan, santun, dan melayani secara ikhlas untuk menumbuhkan hubungan yang baik dengan nasabah”

Tindakan merupakan perbuatan dari seseorang untuk mencapai tujuan, tindakan yang dilakukan oleh karyawan bank untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya dan memberikan layanan semaksimal mungkin agar nasabah merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh karyawan bank.

Tindakan dari karyawan bank Ahmad Yani dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal dan membantu setiap kebutuhan dari nasabah. Hal ini sesuai hasil wawancara dari ibu Ima selaku *Teller* di bank syariah Indonesia Nganjuk

¹⁶ Ima, Wawancara, 18 Oktober 2023

Ahmad Yani.¹⁷ “Ketika nasabah datang ke Kantor kami selalu mengusahakan menyapa terlebih dahulu dengan mengucapkan Salam lalu menanyakan kebutuhannya atau ada yang bisa saya Bantu. Ketika nasabah ada masalah kami berusaha merespon memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikannya”.

3. Hambatan Dalam Integritas Dengan Ekosistem Digital

Pasalnya, teknologi baru memiliki dampak besar dalam industri ketika sistem siber mulai memimpin revolusi industri tanpa bantuan campur tangan manusia. Dalam pemaparannya, Soundra Pandian mengatakan banyaknya faktor revolusi industri saat ini memang berdampak besar terhadap sistem siber dan ancaman siber serta data *analytics*. Yang mana semua hal ini akan menjadi tantangan untuk integrasi.

Terkait hal tersebut, Soundra Pandian menjelaskan bahwa ada 4 revolusi industri informasi yang berhubungan dengan adanya teknologi baru saat ini, di antaranya revolusi industri pertama meliputi teknologi mesin. Di mana kini era revolusi industri merupakan era yang sangat rentan terhadap ancaman siber. Dengan memahami sistem keamanan yang benar, maka kita akan dapat mengamankan data pribadi milik masing-masing. Pada dasarnya, keamanan informasi menjadi sangat penting saat mengirimkan informasi melalui jaringan dan tautan komunikasi untuk aplikasi seperti Militer, dokumen Pemerintah, pemrosesan transaksi online, *e-banking*, trading, *e-commerce*, aplikasi multimedia.

¹⁷ Ima, Wawancara, 12 November 2023

4. Keterbatasan Akses Internet

Keterbatasan teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak. Perkembangan teknologi yang cepat mempengaruhi perubahan proses bisnis dan operasional perbankan. Tentunya hal ini dapat kita lihat seperti diadakannya *Mobile Banking (MBanking)* yang ditopang oleh perkembangan teknologi informasi, BSI KCP Nganjuk Ahmad Yani ini ditambah lagi kesadaran masyarakat akan pentingnya sebuah teknologi yang dapat memberikan kemudahan dan kecepatan dalam menjalankan kehidupan.

Kemudahan yang didapat dari teknologi digital (*M-Banking*) yaitu, nasabah dapat bertransaksi lebih cepat jika dibandingkan pergi ke bank maupun ATM yang mana kadang harus menunggu cukup lama untuk antri. Hal ini juga dapat menghemat keuangan nasabah karena nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya transport dan sejenisnya. Selain itu, kelebihan yang didapat oleh nasabah dari *Mobile Banking* yaitu dapat digunakan kapanpun serta dimanapun melalui berbagai perangkat seperti smartphone, laptop, desktop dan tablet.

D. Dampak Pelayanan Yang Diterapkan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada BSI Mobile

Kualitas layanan yang baik pada *mobile banking* dapat memberikan dampak positif, seperti: meningkatkan kepuasan nasabah, menarik nasabah baru, membangun reputasi yang baik, meningkatkan kepercayaan konsumen.¹⁸ Kualitas

¹⁸ Muhammad Fadhil, "Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Umum Di Kota Banda Aceh)," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 2018.

pelayanan yang baik tercipta ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Jika pelayanan melebihi harapan, maka bisa dikatakan pelayanan sangat memuaskan. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara online melalui *smartphone*. Beberapa keunggulan *mobile banking*, diantaranya: mudah diakses, penjelasan fitur mudah dioperasikan, fleksibel dan tidak memerlukan waktu lama untuk melakukan transaksi, nasabah tidak perlu datang ke bank dan mengantri.¹⁹

Loyalitas dan kepuasan pengguna dalam *mobile banking* berdampak besar pada keberhasilan layanan. Pengguna yang puas cenderung lebih setia, yang meningkatkan retensi pelanggan dan mengurangi biaya akuisisi. Loyalitas juga mendorong pengguna untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain, meningkatkan basis pelanggan. Selain itu, pengguna yang loyal lebih terbuka terhadap pengguna fitur baru, yang dapat meningkatkan pendapatan melalui transaksi tambahan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan pengguna beralih ke kompetitor, mengurangi pangsa pasar dan reputasi.²⁰

1. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan adalah kecenderungan pelanggan untuk membeli sebuah produk atau menggunakan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan tingkat konsistensi yang tinggi. Loyalitas pelanggan KCP Nganjuk Ahmad Yani akan menjadi kunci sukses tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan. Hal ini

¹⁹ Raditya Wisnu Wardana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* Vol.15, No. 03 (September 2015).

²⁰ Retno, Wawancara, 18 Oktober 2023

karena loyalitas pelanggan memiliki nilai strategik bagi perusahaan. Imbalan dari loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif. Jadi semakin lama loyalitas seorang pelanggan, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari seorang konsumen.

2. Efisiensi operasional

Pada sektor perbankan, tingkat efisiensi menjadi ukuran utama dalam mengevaluasi kinerja suatu bank. Bank yang mencapai efisiensi yang optimal memiliki kemampuan untuk memaksimalkan laba dan mengurangi risiko kerugian. Efisiensi dalam KCP Nganjuk Ahmad Yani ini sangat relevan dalam mengatasi tantangan seperti alokasi sumber daya yang efektif, pemanfaatan teknologi yang tepat, serta pengelolaan biaya secara efisien. Efisiensi operasional. Efisiensi dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara hasil produksi dan input yang digunakan, yang menunjukkan hubungan antara mencapai hasil produksi maksimal dengan penggunaan input minimum. Dengan kata lain, semakin besar output yang dihasilkan dengan input yang sama, semakin tinggi efisiensinya

3. Pelatihan Karyawan

Pelatihan karyawan tentang dampak pelayanan bank syariah Indonesia dapat membantu meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya, karyawan akan mengerjakan lebih efisien dan efektif yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas kerja secara keseluruhan. Strategi yang dapat dilakukan bank syariah antara lain pengembangan produk-produk bank

syariah yang kompetitif dan inovatif. Hal ini disesuaikan dengan hasil wawancara dari Retno selaku *consumer service* di bank syariah Indonesia. “Terutama dalam hal meningkatkan pemahaman mereka tentang produk syariah serta keterampilan komunikasi dan layanan pelanggan. Kami menggunakan metode seperti survey kepuasan nasabah, analisis kinerja karyawan setelah pelatihan”.

Karyawan memudahkan akses pelayanan yang cepat dan responsive dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan akses yang mudah melalui antarmuka terhadap nasabah, bentuk perhatian yang kami berikan kepada nasabah yaitu pelayanan yang ramah dan responsive memberikan layanan yang hangat dan cepat terhadap pertanyaan keluhan nasabah.

4. Pemanfaatan Teknologi

Pemanfaatan teknologi adalah manfaat yang didapat dari penggunaan teknologi untuk melakukan tugas atau pekerjaan. Teknologi dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang, selain itu teknologi juga dapat dimanfaatkan untuk mempermudah menerima informasi dan untuk menggunakan teknologi dengan baik harus memahami kelebihan dan kelemahan teknologi.

“Aplikasi *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja, seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo, tanpa perlu datang ke kantor cabang, nasabah merasakan kemudahan akses, waktu transaksi yang lebih cepat, serta berbagai fitur

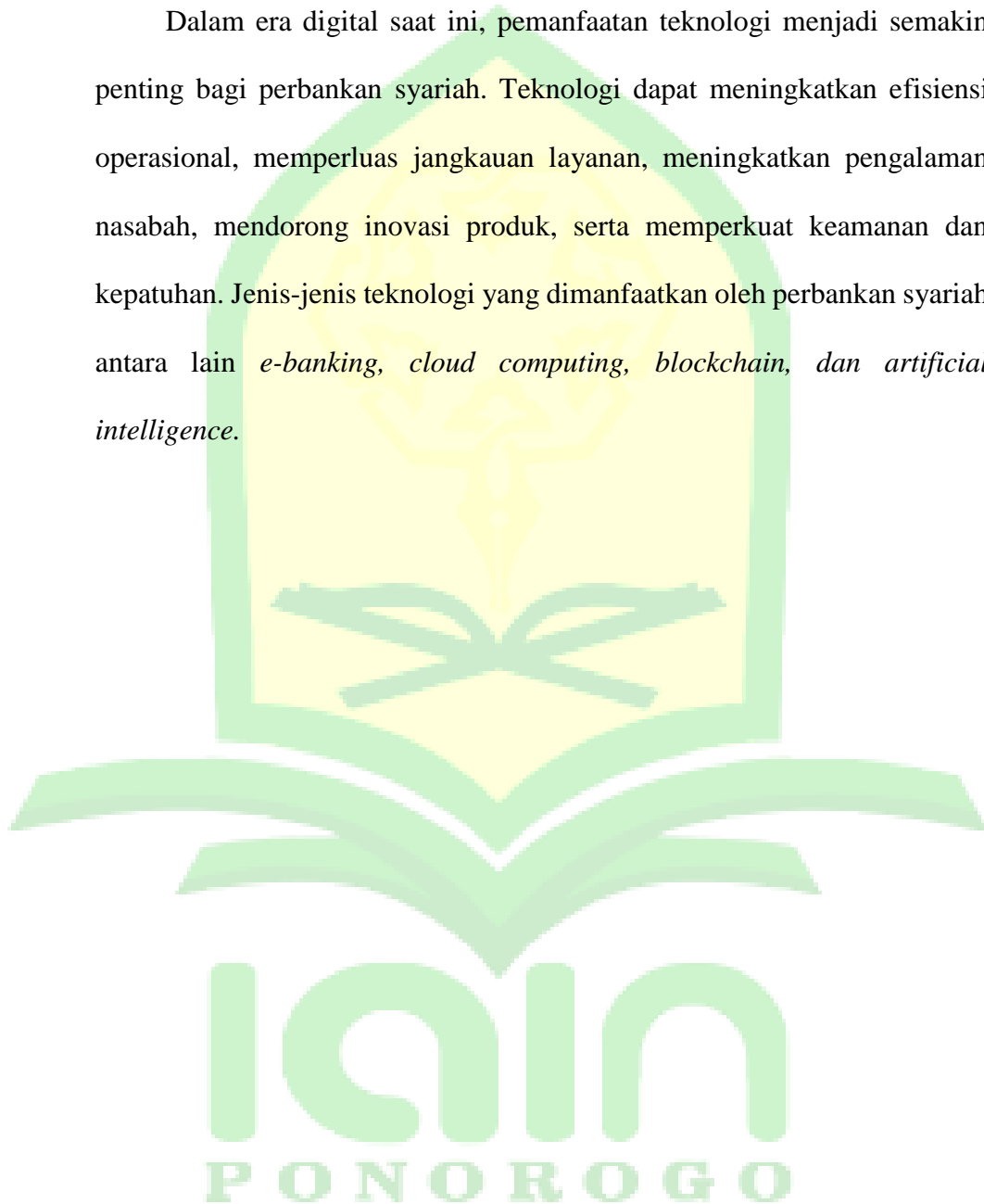
yang memudahkan manajemen keuangan, seperti pengingat pembayaran dan laporan transaksi”²¹

Efisiensi Operasional Pemanfaatan teknologi digital dapat membantu perbankan syariah mencapai efisiensi operasional yang lebih baik. Proses otomasi dan digitalisasi berbagai aktivitas perbankan, seperti pencatatan transaksi, pembukaan rekening, dan pelaporan keuangan, dapat mengurangi beban kerja dan biaya operasional bank. Selain itu, teknologi juga memungkinkan perbankan syariah untuk mempercepat proses layanan kepada nasabah, meningkatkan produktivitas karyawan, serta memperkuat pengawasan dan pengendalian internal. Peningkatan Layanan kepada Nasabah Dengan teknologi, perbankan syariah dapat menyediakan layanan yang lebih responsif, nyaman, dan *personalized* bagi nasabah. Fitur-fitur digital seperti *internet banking*, *mobile banking*, dan *chatbot* dapat meningkatkan pengalaman nasabah dalam berinteraksi dengan bank. Selain itu, pemanfaatan data analytics memungkinkan bank untuk memahami kebutuhan nasabah secara lebih baik dan memberikan solusi yang lebih sesuai. Pengembangan Produk dan Layanan Baru Kemajuan teknologi juga mendorong inovasi produk dan layanan baru di perbankan syariah. Misalnya, pengembangan platform *crowdfunding* syariah, integrasi pembayaran digital dengan zakat dan sedekah, serta layanan pembiayaan berbasis teknologi finansial (*fintech*). Inovasi-inovasi ini tidak hanya dapat

²¹ Asti Marlina, “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank.”

meningkatkan daya saing perbankan syariah, tetapi juga memperluas akses keuangan syariah bagi masyarakat.²²

Dalam era digital saat ini, pemanfaatan teknologi menjadi semakin penting bagi perbankan syariah. Teknologi dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, meningkatkan pengalaman nasabah, mendorong inovasi produk, serta memperkuat keamanan dan kepatuhan. Jenis-jenis teknologi yang dimanfaatkan oleh perbankan syariah antara lain *e-banking*, *cloud computing*, *blockchain*, dan *artificial intelligence*.



²² Agustina, H. (2022). *Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)*. *Jurnal Manajemen Kinerja*, 3(1), 24-29.

BAB IV

ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI BSI MOBILE BANK SYARIAH INDONESIA KCP NGANJUK AHMAD YANI

A. Analisis Strategi Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Nganjuk Ahmad Yani

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah penulis paparan, diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia Nganjuk Ahmad Yani terletak di Jl. Ahmad Yani No. 199, Kelurahan Payaman, Kecamatan Nganjuk, Jawa Timur Indonesia. Bank ini merupakan salah satu perbankan syariah milik BUMN yang berada di wilayah Kabupaten Nganjuk.¹

Bank syariah Indonesia nganjuk Ahmad Yani sudah berdiri sejak tahun 2021 dalam mempertahankan mutu bank, bank melakukan perbaikan dalam pelayanan dan produk bank yang dibutuhkan oleh nasabah. Perbaikan pelayanan yang diberikan dengan menerapkan inovasi layanan jemput bola dengan menjangkau lebih luas lagi wilayah yang dilayani yaitu wilayah Nganjuk, Blitar, Kediri, dan Tulungagung. Layanan jemput bola ini langsung melayani nasabah dengan mendatangi pasar tradisional, rumah nasabah dan sekolah. Dengan inovasi pelayanan kepada nasabah ini bank bisa bertahan ditengah ketatnya

¹ Dita Fransiska, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur Bris Online Pada Bsi Kantor Cabang Kediri."

persaingan antar bank. Dibuktikan dengan pertumbuhan jumlah nasabah pertahunnya yang semakin meningkat, data dari bulan juli 2023 jumlah nasabah 146, bulan agustus 2023 jumlah nasabah 179, bulan September 2023 jumlah nasabah 221, bulan oktober 2023 jumlah nasabah 272. Melihat jumlah nasabah yang terus bertambah setiap bulannya berarti tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah Indonesia meningkat.²

Tingkat kepercayaan nasabah ini di imbangi dengan peningkatan kualitas layanan nasabah. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi bahwa penelitian telah menemukan strategi pelayanan yang ada di bank syariah Indonesia yaitu sikap loyalitas, perhatian terhadap nasabah, dan tindakan. Pertama tentang sikap terhadap inovasi keterbukaan terhadap teknologi manajemen dan karyawan menunjukkan sikap positif terhadap penggunaan teknologi digital seperti *bsi mobile* ini mencerminkan kesiapan untuk beradaptasi dengan perubahan dan inovasi dalam pelayanan. Bank syariah Indonesia berusaha mendengarkan masukan nasabah untuk meningkatkan layanan, menunjukkan sikap *responsive* terhadap kebutuhan pengguna.

Sikap terhadap kepuasan nasabah sikap pada pelayanan pelanggan sikap yang mengutamakan kepuasan nasabah tercermin dalam berbagai program layanan dan produk yang ditawarkan, serta pelatihan untuk karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan efisien. personalia layanan. Mengembangkan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan individu nasabah, menunjukkan empati dan

² Nepiana, "Analisis Penerapan Prudential Banking Principle Pada Layanan E-Channel Di Pt Bank Syariah Indonesia."

perhatian terhadap pengalaman pengguna. Sikap yang ditunjukkan oleh bank syariah Indonesia dalam strategi pelayanan mencerminkan komitmen untuk menyediakan layanan yang *responsive*, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan memprioritaskan kepuasan nasabah, edukasi, dan keamanan, bank dapat membangun kepercayaan yang kuat dan mempertahankan loyalitas nasabah, sikap positif ini akan membantu bank untuk terus berinovasi dan bersaing di industry perbankan.³

Strategi yang diterapkan oleh BSI *Mobile* pada KCP Nganjuk Ahmad Yani dalam meningkatkan pelayanan sudah efektif, di mana Bank Syariah Indonesia menyediakan beberapa aplikasi seperti call center 14040, BSI *mobile* dan WA *Business chat* BSI untuk penyampaian keluhan nasabah tanpa harus mendatangi bank secara langsung dan pihak bank dapat menangani permasalahan tersebut dengan cepat dan tepat. Dengan menyediakan beberapa aplikasi tersebut, artinya Bank Syariah Indonesia (BSI) sudah berstrategi untuk menjaga sistem manajemen yang baik agar nasabah merasa nyaman dan puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) kepada nasabah

Maka berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa terdapat strategi pelayanan yang besar dengan adanya pelayanan di Bank Syariah Indonesia Nganjuk Ahmad Yani sehingga adanya peningkatan jumlah nasabah. Dengan adanya pelayanan dapat meningkatkan

³ Kurnia, "Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang."

kualitas pelayanan nasabah melalui strategi sikap, penampilan, dan kepercayaan karyawan.

B. Strategi Pelayanan Digitalisasi Produk Perbankan

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang mendominasi dalam mengevaluasi dan memberikan kepuasan terhadap konsumen. Kualitas layanan menjadikan konsumen titik tekan yang harus diperhatikan, maka dapat dikatakan bahwa produk atau jasa yang berkualitas adalah yang telah memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi konsumen. Untuk berhasil dalam lingkungan yang kompetitif, perusahaan harus fokus pada standar layanan yang diberikan kepada konsumen.

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan public dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan *customer*. Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan *customer* dengan pendekatan *Citizen's Charter* (Maklumat Pelayanan) yaitu sebuah pendekatan penyelenggaraan.

C. Efektivitas Dan Efisiensi Dari Strategi Pelayanan Digitalisasi Produk Perbankan

Efektivitas dan Efisiensi dari strategi pelayanan digitalisasi produk perbankan ini ialah, Efektivitasnya untuk nasabah tidak perlu melakukan penantian antrian terlalu lama karena jenis transaksi sudah melakukan webform serta BSI *Mobile Banking*. Dan efisiensinya bagi pihak bank itu sendiri tidak perlu menumpuk kertas transaksi nasabah secara manual dan efisiensi dari sisi durasi pelayanan akan

menjadi lebih cepat, baik itu pelayanan dari *Teller Bank* maupun dari *Customer Service Bank*.

D. Analisis Hambatan Pelayanan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Nganjuk Ahmad Yani

Hambatan pengembangan layanan bsi *Mobile* bagi bank syariah Indonesia pada minimnya orang yang memakai aplikasi *mobile banking* dan menjadi faktor penghambat digitalisasi. Adapun cara yang dilakukan bank syariah Indonesia ahmad yani ini melewati kendalanya adalah dengan memiliki sumber daya manusia yang handal untuk berinovasi dan menciptakan teknologi digitalisasi. Bank syariah Indonesia Ahmad Yani mengatasi hambatan ini dengan meningkatkan infrastruktur kapasitas server untuk menangani lebih banyak pengguna secara bersamaan dan menggunakan CDN (*Content Delivery Network*) untuk meningkatkan kecepatan akses aplikasi di berbagai lokasi, perbaikan aplikasi, optimalkan koneksi, keamanan data, dan dukungan pengguna.⁴

Pihak karyawan dalam meningkatkan responsivitas dan keterampilan dalam menghadapi hambatan yaitu pelatihan rutin dalam meningkatkan teknis dan pemahaman tentang aplikasi yang digunakan. Pembuatan panduan dan manual yaitu buat dokumentasi yang jelas dan mudah diakses nasabah agar membantu karyawan saat menghadapi kendala ini.⁵

Tingkat literasi digital yang rendah keterbatasan pengetahuan teknologi banyak masyarakat terutama di daerah terpencil, memiliki keterbatasan dalam

⁴ Siti Hamdiah Rojabi, “Analisis SWOT Terhadap Pembiayaan Konsumtif Di BNI Syariah Cabang Mataram,” (Skripsi (Mataram: UIN Mataram, 2013).

⁵ Kurnia, “Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang.”

penggunaan teknologi, ini menghambat mereka untuk memanfaatkan layanan *bsi mobile* secara optimal. Kurangnya akses ke teknologi infrastruktur yang kurang memadai di beberapa wilayah keterbatasan jaringan internet dan perangkat yang mendukung dapat menghalangi masyarakat untuk mengakses *bsi mobile*. Ketergantungan pada layanan konvensional banyaknya nasabah yang lebih nyaman dengan transaksi tradisional, sehingga enggan beralih pelayanan digital.

Rendahnya kesadaran akan pentingnya edukasi keuangan minimnya pengetahuan tentang keuangan syariah sebagian masyarakat tidak memiliki pemahaman yang kuat mengenai produk dan layanan syariah, membuat mereka ragu untuk menggunakan layanan digital. Sikap pasif dan kurangnya dorongan untuk meningkatkan pengetahuan tentang layanan digital dapat menghambat proses edukasi, minimnya program edukasi yang terstruktur program edukasi yang kurang terstruktur dan kurangnya penyuluhan langsung dapat mengurangi pemahaman masyarakat tentang *bsi mobile*. kurangnya sumber daya manusia untuk edukasi keterbatasan tenaga pengajar atau penyuluh yang berpengalaman dalam menyampaikan informasi tentang teknologi keuangan dapat menjadi penghalang.

Transparansi produk, kompleksitas produk *terminology* yang sulit banyak produk keuangan syariah memiliki istilah teknis yang mungkin sulit dipahami oleh masyarakat umum. Banyaknya variasi produk keragaman produk yang ditawarkan bisa membuat nasabah kesulitan untuk memahami perbedaan dan mamfaat masing produk. Regulasi dan kebijakan keterbatasan dalam regulasi yang tidak memadai terkait transparansi produk dapat mengakibatkan kurangnya standar dalam penyampaian informasi kepada nasabah. Kepatuhan yang beragam bank tidak

sepenuhnya memenuhi kebijakan transparansi, menyebabkan ketikonsistensi dalam informasi yang diberikan. Hambatan transparansi produk di bank syariah Indonesia mencakup kompleksivitas produk, kurangnya informasi yang jelas, komunikasi yang tidak efektif, faktor kepercayaan, dan tantangan regulasi untuk meningkatkan transparansi.

Dalam strategi pada BSI *Mobile* Nganjuk Ahmad Yani dalam mengatasi keluhan nasabah terkait pelayanan sudah efektif. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan *Manager* dan *Customer Service*, di mana strategi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia dalam mengatasi keluhan nasabah terhadap pelayanan dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia. Dalam hal ini, BSI *Mobile* KCP Nganjuk Ahmad Yani tidak dapat bertindak sesuai keinginan nasabah sepenuhnya dalam memberikan solusi terhadap keluhan yang dihadapi nasabah, dikarenakan Bank harus menunggu arahan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) pusat dalam menyelesaikan permasalahan terhadap keluhan yang diberikan oleh nasabah. Untuk menunggu arahan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) Pusat juga memerlukan waktu dikarenakan terhambat oleh gangguan jaringan, sehingga menghambat pengprosesan terhadap keluhan yang diajukan customer service kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) pusat. Akibatnya nasabah beranggapan bahwasanya pelayanan yang diberikan BSI KCP Ahmad Yani belum efektif karena lambat dalam mengrespon keluhan nasabah. Dalam hal ini diharapkan nasabah agar dapat bersabar dan memberikan waktu kepada BSI KCP Nganjuk Ahmad Yani dalam melakukan proses penanganan terhadap keluhan yang telah diajukan nasabah dan

mendukung Bank Syariah Indonesia (BSI) agar terus berkembang serta dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua nasabahnya.

E. Analisis Dampak Pelayanan Yang Diterapkan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada BSI Mobile

Dampak layanan BSI *Mobile* terhadap nasabah pada nasabah BSI Ahmad Yani memberikan nilai positif bagi nasabah. Dampak positif yang dirasakan oleh nasabah yaitu nasabah merasakan kemudahan dalam bertransaksi, harapannya terpenuhi dan meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan adanya BSI *Mobile* nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dan membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan tanpa harus datang ke bank. Akan tetapi masih terdapat layanan yang error sehingga mengganggu transaksi nasabah. Mayoritas nasabah dalam berbagai umur dan keadaan dapat mudah mengakses dan menggunakan fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan. Adapun BSI *Mobile* juga mampu menjadi daya tarik nasabah karena memiliki fitur, tampilan yang menarik dimana BSI *Mobile* memiliki fitur transaksi finansial dan layanan islami. Layanan BSI *Mobile* menjadikan kepuasan nasabah cukup besar, dimana pihak bank memiliki layanan BSI *Mobile* yang baik memberikan kepercayaan kepada nasabah mengenai pelayanan bank tersebut yang handal dan berkualitas.⁶

Layanan BSI *Mobile* juga semakin maju dan berkembang. BSI terus mengoptimalkan sistem layanan BSI *Mobile* dengan menambahkan fitur-fitur yang memudahkan pelanggan dalam berbisnis dan memastikan pelanggan puas dengan

⁶ Azizan Latif, "Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang" (Iain Purwokerto., 2019).

berbagai hal. Saat ini, banyak bank yang menawarkan akses *mobile banking* untuk memudahkan pencarian informasi keuangan. Fasilitas BSI *Mobile* saat ini dapat memberikan layanan yang cepat, aman, nyaman, terjangkau, selalu tersedia dan dapat diakses dari mana saja hanya dengan ponsel.

Peningkatan kualitas pelayanan kemampuan interaksi yang lebih baik, meningkatkan keterampilan komunikasi karyawan, yang berdampak pada pelayanan yang lebih ramah dan *responsive* terhadap nasabah.⁷ Rasa percaya diri meningkat yang mendapat pelatihan merasa lebih percaya diri dalam menjalankan tugasnya yang berkontribusi pada semangat kerja, loyaltitas yang lebih tinggi investasi dalam pengembangan karyawan dapat meningkatkan rasa loyalitas terhadap perusahaan, yang berdampak positif pada retensi karyawan. Adaptasi terhadap perubahan kemampuan beradaptasi dengan teknologi fokus pada teknologi baru seperti BSI *mobile* memungkinkan karyawan untuk lebih siap menghadapi perubahan dan memanfaatkan alat digital dan pelayanan pelatihan karyawan di bank syariah Indonesia berdampak signifikan pada kualitas pelayanan, pengetahuan produk, motivasi karyawan, adaptasi terhadap karyawan, dengan terus menginvestasikan dalam pelatihan, bank dapat meningkatkan layanan dan kepuasan nasabah, sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik bagi karyawan.⁸

⁷ Amaroh, Husnurrosyidah, and Masykuroh, "Financial Attitude, Trust, and ROSCAs' Member Commitment."

⁸ Dwita Febrianti. "Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia)." Jurnal, 2021.

Maka berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis keberadaan dampak pelayanan yang diterapkan dalam peningkatan dengan melaksanakan pelayanan yang baik melalui pelatihan karyawan, pemanfaatan teknologi guna untuk menjalankan tujuan bank agar tercapai.



BAB V

PENUTUP

B. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang strategi kualitas pelayanan melalui BSI *mobile* bank syariah Indonesia KCP Nganjuk ahmad yani. Kesimpulan yang dapat diambil diantaranya:

1. Strategi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia ialah dengan inovasi perbankan dalam bentuk layanan digital berupa Internet *Banking*, *Mobile Banking*, *SMS Banking*, dan *ATM*. Tujuan Bank Syariah Indonesia adalah untuk meningkatkan sistem digitalisasi dengan mempertahankan komitmennya untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada nasabahnya, dengan fokus khusus untuk memaksimalkan tingkat kenyamanan mereka melalui penggunaan teknologi digital.
2. Hambatan pengembangan layanan digital bagi Bank Syariah Indonesia adalah terkait minimnya SDM handal yang mampu berinovasi dan mengembangkan teknologi digital dan investasi atau uang. OJK yang senantiasa mengatur dan mengawasi perbankan, termasuk perbankan syariah, telah menetapkan aturan yang ditujukan untuk meningkatkan daya saing layanan digitalisasi Bank Syariah Indonesia guna menyasati batasan permodalan.
3. Dampak layanan BSI *Mobile* terhadap nasabah pada nasabah BSI Ahmad Yani memberikan nilai positif bagi nasabah. Dampak positif yang dirasakan oleh nasabah yaitu nasabah merasakan kemudahan dalam bertransaksi, harapannya

terpenuhi dan meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan adanya *BSI Mobile* nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dan membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan tanpa harus datang ke bank.

C. SARAN

Berdasarkan penelitian diatas, strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui *bsi mobile* bank syariah Indonesia kcp nganjuk ahmad yani. Akan tetapi, peneliti menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Untuk itu, ada beberapa saran yang dapat diajukan setelah adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademik

Bahan referensi serta menambahkan ilmu pengetahuan mahasiswa, khususnya mahasiswa perbankan syariah yang mengambil topik penelitian yang sama dengan penelitian tersebut.

2. Bagi bank syariah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan inovasi baru pelayanan nasabah sehingga dapat menambah jumlah nasabah setiap tahunnya dan menjaga loyalitas nasabah

3. Bagi peneliti selanjutnya, temuan peneliti ini data dijadikan sebagai bahan perbandingan dan bahan referensi dalam penelitian selanjutnya, selain sebagai faktor yang perlu diperhatikan dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ifham. "Bank Syariah: Memahami Bank Syariah Dengan Mudah." Gramedia Pustaka, 2018.
- Amaroh, Siti, Husnurrosyidah Husnurrosyidah, and Ely Masykuroh. "Financial Attitude, Trust, and ROSCAs' Member Commitment: Social Relations as Mediating Factor." *GLOBAL BUSINESS FINANCE REVIEW* 28, no. 3 (June 30, 2023): 35–49. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2023.28.3.35>.
- Ariyanti,. ""Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT BNI Syariah Cabang Surabaya,." Skripsi Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, 2015.
- Asti Marlina, Whidi Ariyo. "Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank,." *Jurnal Ilmiah Inovator*, 2018.
- azizan latif. "Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang." IAIN Purwokerto., 2019.
- Chenail, Ronald, and Luthfi Hadi Aminuddin. "MS #5871 - The Qualitative Report," n.d.
- Dita Fransiska. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri." IAIN Purwokerto., 2021.
- Dwita, Febrianti. "Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia)." *Jurnal Ilmial Ekonomi Islam*, 2020.
- Dwita Febrianti. "Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia)." jurnal, 2021.
- effendy, chandra. "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Pada Travel Umroh Dan Haji Plus." *PT. Inyong Travel Barokah*, 2020.
- Esti Puja hati. "Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia)." IAIN Bengkulu, 2020.
- . "Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu." skripsi: IAIN Bengkulu, 2020.
- Fransiska. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri." Dalam Skripsi: IAIN Ponorogo., 2021.
- Kurnia, Nia. "Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliuran." IAIN Purwokerto., 2020.

- Kurnia, Pramesti. "Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang." IAIN Purwokerto., 2020.
- Kusuma, Kumara Adji, Imam Fauji, Faruq Ahmad Futaqi, and Bobur Sobirov. "BankZiska: A New Hope for the Unbanked and Poor in Indonesia." In *Proceedings of the International Conference on Intellectuals' Global Responsibility (ICIGR 2022)*, edited by Tariq Tawfeeq Yousif Alabdullah, Mohd Isha Awang, Bobur Sobirov, Mochammad Tanzil Multazam, and Mahardika D.K. Wardana, 750:436–46. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. Paris: Atlantis Press SARL, 2023. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-052-7_48.
- Larassati, Niken, and Ahmad Fauzi. "Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri." *Jurnal AT-Tamwil Kajian Ekonomi Syariah* Vol. 4, no. 2 (September 2, 2022).
- Maharani, Shinta, Asmak Ab Rahman, and Arif Dwi Septian. "Customer Satisfaction Analysis of Sharia Services Quality at Surya Mart Ponorogo." *European Journal of Islamic Finance* No 17 (April 30, 2021): 2021. <https://doi.org/10.13135/2421-2172/5489>.
- Moh. Fachry Amrullah. "Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Produk Pembiayaan Pensiun Di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu,." Skripsi Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2018.
- . "Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Produk Pembiayaan Pensiun Di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu." IAIN Purwokerto., 2021.
- Muhammad Fadhil. "Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Umum Di Kota Banda Aceh)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 2018.
- Muhammad Faisyal Nurkhalik, Ansori. "Pengaruh Kualitas Layanan, Minat Beli Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Akuntansi & Manajemen*, 2020.
- Nepiana. "Analisis Penerapan Prudential Banking Principle Pada Layanan E-Channel Di PT Bank Syariah Indonesia." skripsi Mataram: UIN Mataram, 2019.
- Prasetyo, Luhur, and Khusniati Rofiah. "The Formulation of Islamic Bank Performance Based on Contemporary Maqasid Al-Sharia." *Justicia Islamica* 18, no. 2 (November 25, 2021): 318–34. <https://doi.org/10.21154/justicia.v18i2.3163>.
- rabowo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Ojek Online Pada Gojek." *PT. Inyong Travel Barokah*, 2021.

- Rafidah, Rafidah. "Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah." *NALAR FIQH: Jurnal Hukum Islam* 10, no. 2 (January 1, 2014): 113–26. <https://doi.org/10.30631/nf.v10i2.1235>.
- Sagita, Laili Dwi, Hj Mariyah Ulfah, S Ag, and M Ei. "STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI DIGITALISASI PRODUK PERBANKAN DI BSI KCP JEMBER KARIMATA," n.d.
- Samsudin, Acep, Rusdi Hidayat Nugroho, Reza Zakaria, R A Tania Eriezna Putri, Gian Alfreda Wirawan, Rhevuno Naoval Saputra, and Sofiyah Wardah Widad. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 4 (January 2, 2023): 1163–70. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i5.2682>.
- Samsuri. "STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING MELALUI DIGITALISASI LAYANAN PRODUK PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP ROGOJAMPI." *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah: RIBHUNA*, 2022.
- Santi, D. W. "Layanan Jasa Moble Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu." IAIN Bengkulu, 2021.
- Siti Hamdiah Rojabi. "Analisis SWOT Terhadap Pembiayaan Konsumtif Di BNI Syariah Cabang Mataram,." Skripsi (Mataram: UIN Mataram, 2013).
- Siti Sofia Sari. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara." *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan* 3, no. 3 (October 16, 2023): 55–62. <https://doi.org/10.55606/jimek.v3i3.2255>.
- Syam Fitri Nur Cahyani, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah pada Masa Pandemi di Bank Syariah." *Mutanaqishah : Journal of Islamic Banking* 1, no. 2 (December 1, 2021): 103–14. <https://doi.org/10.54045/mutanaqishah.v1i2.178>.
- Utami, Anita Putri, and Iza Hanifuddin. "Bank Communication in Building a Saving Culture at Bank Muamalat Indonesia Madiun Sub-Branch Office." *Proceeding of Annual International Conference on Islamic Economics (AICIE)* 1 (November 15, 2022): 81. <https://doi.org/10.21154/aicie.v1i0.764>.
- Wahab Wirdayani. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang)." 102, no. 2 (n.d.).
- Wardana, Raditya Wisnu. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI

VARIABEL INTERVENING P.” *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* Vol.15, no. 03 (September 2015).

Wari Sugiana. “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Syariah Indonesia KCP Bulaksumur Yogyakarta.” skripsi: KCP Bulaksumur Yogyakarta, 2018.

Wijaya, Sujana. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth (Studi Kasus Pada The Jungle Waterpark Bogor).” (Studi Kasus Pada The Jungle Waterpark Bogor)., 2020.

Yunita, Nurma. “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS LAYANAN WEBSITE BANK SYARIAH TERHADAP PEROLEHAN INFORMASI NASABAH (STUDI BNI SYARIAH KOTA BOGOR).” *NISBAH: JURNAL PERBANKAN SYARIAH* 6, no. 1 (June 23, 2020): 30. <https://doi.org/10.30997/jn.v6i1.1886>.

