

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN *MOBILE BANKING*
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU NGANJUK YOS SUDARSO**

SKRIPSI



Oleh:

Esta Setyowati

NIM 402180032

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
P O N O R O G O
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2022

ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN *MOBILE BANKING*
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU NGANJUK YOS SUDARSO

SKRIPSI

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



Oleh:

Esta Setyowati
NIM 402180032

Pembimbing :

Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag., M.E.I
NIP 197801122006041002

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

202



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

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	
1	Esta Setyowati	402180032	Perbankan Syariah	Analisis Efektivitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk Yos Sudarso


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

Ponorogo, 20 April 2022

Menyetujui,

Mengetahui,
Ketua Jurusan
Perbankan Syariah


Dr. Amin Wahyudi, S.Ag.M.E.I
NIP 197502072009011007


Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag., M.E.I
NIP 197801122006041002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Terakreditasi "B" Berdasarkan SK BAN-PT Nomor:2619/SK/BAN-PT/AK-SURV/PT/XI/2016
Jl. Pramuka No. 156 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893 Ponorogo
Website: www.iainponorogo.ac.id, email: febi@iainponorogo.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Analisis Efektivitas Pelayanan Mobile Banking Untuk
Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia
Kantor Cabang Pembantu Nganjuk Yos Sudarso

Nama : Esta Setyowati

NIM : 402180032

Jurusan : Perbankan Syariah

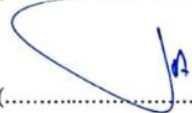
Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang
Unun Roudhotul Janah, M.Ag.
NIP 197507162005012004

: 
(.....)

Penguji I
Mansur Azis, M.S.I.
NIDN 2024068601

: 
(.....)

Penguji II
Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag., M.E.I.
NIP 197801122006041002

: 
(.....)

Ponorogo, 08 April 2022

Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Dr. H. Lutif H. Aminuddin, M.Ag.
NIP 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Esta Setyowati

NIM : 402180032

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi/Tesis : Analisis Efektivitas Pelayanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk Yos Sudarso

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

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 10 Juni 2022

Penulis



Esta Setyowati
NIM 402180032

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Esta Setyowati

NIM : 402180032

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

Analisis Efektivitas Pelayanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk Yos Sudarso.

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

Ponorogo, 21 April 2022

Pembuat Pernyataan,



Esta Setyowati
NIM 402180032

iii

ABSTRAK

Setyowati, Esta. Analisis Efektivitas Pelayanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk Yos Sudarso). *Skripsi*. 2022. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag., M.E.I.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, *Mobile Banking*.

Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan, akan tetapi faktanya pelayanan *mobile banking* pada BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso belum lengkap dalam segi pembayaran *platform* belanja *online* dan pembayaran tiket transportasi yang umumnya banyak dibutuhkan oleh masyarakat luas.

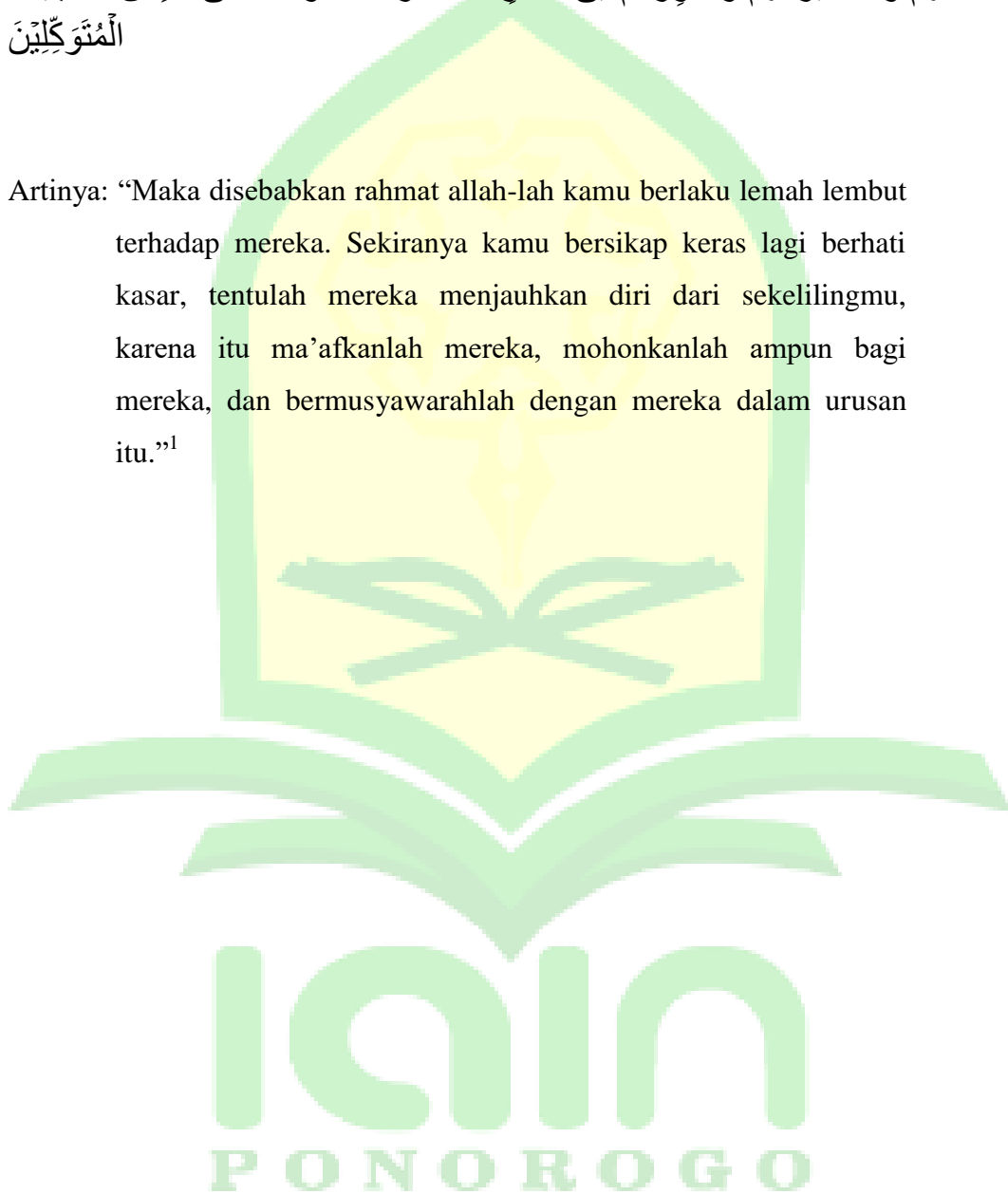
Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik pelayanan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso, faktor-faktor pelayanan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso, efektivitas pelayanan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso. Peneliti menggunakan metode *field research*, dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian bertempat di Jalan Yos Sudarso No. 15 C, Payaman, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur.

Dari penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan bahwa analisis efektivitas pelayanan *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso yaitu menggunakan lima dimensi. Dimensi bukti fisik (*tangibles*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empaty*). Dengan menggunakan lima dimensi tersebut Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sudah menerapkan pelayanan yang sangat baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan karena lima dimensi tersebut saling bersinergi. Faktor-faktor pelayanan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso dalam meningkatkan nasabah merupakan faktor keamanan, faktor biaya, faktor desain. Efektivitas pelayanan pada produk *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sudah berjalan dengan efektif hal ini dibuktikan dengan indikator pemahaman program, tepat waktu, pencapaian tujuan.

MOTTO

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

Artinya: “Maka disebabkan rahmat Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu, karena itu ma’afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.”¹



¹ QS. Ali-Imran 159.

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang tidak terhitung lagi peneliti mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan, peneliti mempersembahkan skripsi ini sebagai ungkapan cinta dan rasa hormat kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Mursito dan Ibu Sundari yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta pengorbanan yang luar biasa. Tiada kata yang dapat saya gambarkan untuk rasa terima kasih saya kepada Bapak dan Ibu semoga Allah SWT membalasnya dengan sebaik-baik balasan.
2. Teman-teman sekelas yang selalu mengarahkanku dan menyemangatiku dalam mengerjakan skripsi.
3. Sahabat-sahabatku yang aku sayangi.
4. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Skripsi ini saya hadirkan untuk mereka yang turut membentuk pribadi dan kematangan berpikir pada saya. Membantuku saat susah, menemani di saat sedih dan bahagia. Terimakasih atas semuanya semoga kedepan kita semua dipermudah dalam segala hal.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan rahmat-Nya. Berkat kuasa-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Efektivitas Pelayanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk Yos Sudarso)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir studi jenjang strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo. Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan, bimbingan, saran, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Hj. Evi Muafiah, M.Ag., Rektor IAIN Ponorogo yang telah menyayangi mahasiswa-mahasiswinya.
2. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo. Terima kasih atas jasa-jasa yang telah diberikan kepada penulis sehingga berkesempatan menimba ilmu di almamater tercinta.
3. Dr. Amin Wahyudi, S.Ag, M.El., Ketua Jurusan Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo. Atas jasa-jasa telah membantu dalam melancarkan proses pendidikan penulis selama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag., M.E.I., Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo yang selama ini memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh pihak yang banyak berjasa dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya. Semoga ketulusan, kebaikan dan pengorbanan dari pihak yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan rahmat dan hidayah dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ponorogo, 21 April 2022

Penulis



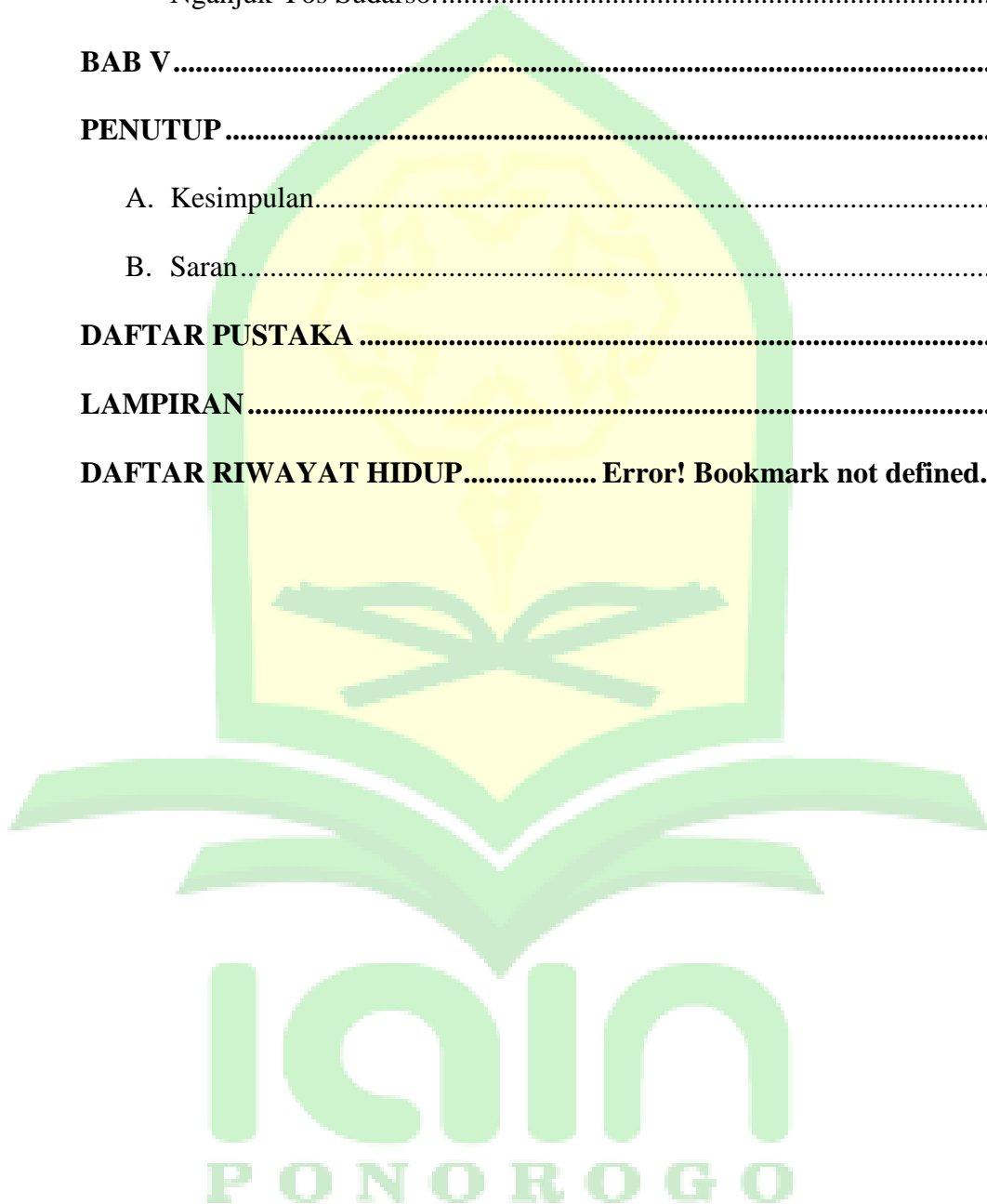
IAIN
PONOROGO

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Studi Penelitian Terdahulu	8
F. Metode Penelitian.....	10
1. Pendekatan dan Jenis Pendekatan	10
2. Lokasi Penelitian	11
3. Data dan Sumber Data.....	11
4. Teknik Pengumpulan Data	12
5. Teknik Pengolahan Data	13

6. Teknik Analisis Data	14
7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	15
G. Sistematika Pembahasan	16
BAB II.....	17
EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN.....	17
A. Efektivitas.....	17
B. Pelayanan	19
C. Mobile Banking.....	29
D. Kepuasan Nasabah	33
BAB III.....	37
EFEKTIVITAS PELAYANAN <i>MOBILE BANKING</i> DAN KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP NGANJUK YOS SUDARSO.....	37
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso	37
B. Praktik pelayanan pada produk mobile banking di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso	42
C. Faktor-Faktor pelayanan pada produk mobile banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah.	54
D. Efektivitas pelayanan pada produk mobile banking untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.....	59
BAB IV	65
ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN <i>MOBILE BANKING</i> UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH	65
A. Analisis praktik pelayanan pada produk <i>mobile banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.	65

B. Analisis Faktor-Faktor pelayanan pada produk mobile banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah.....	75
C. Analisis Efektivitas pelayanan pada produk <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.....	79
BAB V	83
PENUTUP	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.102



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini kondisi perbankan syariah sudah mulai merata dan mampu bersaing dengan perbankan konvensional. Hal tersebut merupakan perkembangan yang positif untuk keberlangsungan perbankan syariah. Perkembangan lembaga perbankan syariah tidak lepas dari etika Islam dan nilai-nilai agama yang melekat pada industri perbankan syariah itu sendiri.¹

Belakangan ini muncul merger atau konsolidasi bank syariah. Bank syariah yang sedang melakukan merger atau konsolidasi adalah Bank BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah dan Bank BNI Syariah. Merger bank perlu dilakukan untuk menciptakan bank yang lebih baik, yang pada akhirnya dapat memberikan dampak positif dan signifikan terhadap sistem perbankan yang efisien yang dapat bersaing di perekonomian global dan pasar bebas.²

Perkembangan perbankan saat ini yaitu memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, salah satunya yaitu layanan *mobile banking*. Bank

¹ Siti Firnanda Hardiyanto, "Masa Depan Yang Cerah Bersama Bank Syariah", dalam www.kompasiana.com (diakses pada tanggal 01 Maret 2021, jam 21.00).

² Sulih Rianto, "Strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Nganjuk Yos Sudarso Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Tengah-Tengah Migrasi" (IAIN Tulungagung, 2021), hal 1-2.

menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi. Melalui *mobile banking*, nasabah dapat mengakses produk dan jasa pada perbankan dengan menggunakan *smartphone*.³ *Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan kepada nasabah.⁴ Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.⁵ Jasa pelayanan yang dilaksanakan pada perbankan syariah tersebut dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan, menimbulkan kepercayaan terhadap pihak nasabah, yang merupakan prioritas utama dari penerapan pelayanan yang prima, karena kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah melihat dan merasakan hasil yang dia dapatkan.⁶

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada produk *mobile banking* pada BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso yaitu

³ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: Andi, 2011), 65.

⁴ Syamsul Rizal, *Perbankan Komputer* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 141-143

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

⁶ Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi" *Jurnal Ekonomi* , Vol. 07, No. 02,(November 2016), 115

faktor kemudahan, keamanan, desain dan biaya. Dengan adanya faktor tersebut mampu menjadi tolok ukur untuk menambah kepuasan nasabah.

Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa tersebut ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.⁷ Apabila pelayanan dan lain sebagainya dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Bila pelayanan sesuai harapan, maka pelanggan akan memberikan ungkapan rasa kepuasannya. Sedangkan bila pelayanan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.⁸

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Menciptakan kepuasan nasabah merupakan salah satu inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang bagi perbankan. Kepuasan nasabah menggambarkan perbedaan antara harapan dan kinerja. Apabila

⁷ Nina Indah Febriani, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung" An-Nisbah, Vol. 03, No. 01, (Oktober 2016), 151

⁸ Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi" Jurnal Ekonomi , Vol. 07, No. 02,(November 2016), 115

harapan tinggi, sementara pelayanannya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai atau bahkan menimbulkan kekecewaan bagi nasabah. Sebaliknya, apabila pelayanan melebihi dari yang diharapkan, nasabah akan merasa puas.⁹

Efektivitas juga menunjukkan taraf tercapainya suatu tujuan suatu perusahaan dapat dikatakan efektif bila itu tercapai tujuannya. Efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, maka makin tinggi efektivitasnya. Bentuk pelayanan yang efektif pada BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso yaitu menggunakan tiga sekala pengukuran meliputi pemahaman program, tepat waktu dan pencapaian tujuan. Akan tetapi faktanya efektivitas pada BSI Nganjuk Yos Sudarso sudah cukup baik namun masih banyak nasabah yang masih kurang paham mengenai aplikasi *mobile banking*.

Sejak diluncurkannya aplikasi *mobile banking*, aplikasi tersebut masih memiliki banyak kekurangan. Namun idealnya, *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk bertransaksi dan memperoleh informasi dengan mudah melalui aplikasi *mobile banking* akan tetapi faktanya pelayanan *mobile banking* pada BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso belum lengkap dalam segi pembayaran *platform* belanja *online* dan pembayaran tiket transportasi yang umumnya banyak dibutuhkan oleh masyarakat luas.

⁹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2017) h.35

Wawancara yang pertama dengan salah satu nasabah yang bernama Ibu Siti Sundari beliau mengeluhkan bahwa *mobile banking* BSI belum ada fitur untuk pembayaran KAI-Access, sehingga menurut pendapat beliau hal tersebut sangat disayangkan mengingat perkembangan di jaman sekarang pembayaran menggunakan *cashless*¹⁰ Wawancara yang kedua dengan salah satu nasabah yang bernama Bapak Mursito beliau mengeluhkan bahwa jika menggunakan *mobile banking* beliau kurang menarik dikarenakan fitur untuk pembayaran belanja *online* belum begitu memadai contohnya yaitu pada aplikasi *mobile banking* BSI belum ada pembayaran untuk Lazada dengan begitu Bapak Mursito mengeluhkan bahwa *mobile banking* katanya memberikan kemudahan tetapi yang umumnya dibutuhkan oleh banyak orang belum disediakan oleh *mobile banking* BSI.¹¹

Layanan *mobile banking* diharapkan mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Akan tetapi melihat kondisi pelayanan yang diberikan di Bank Syariah Indonesia KCP Yos Sudarso saat ini dapat dikatakan masih kurang baik. Dan faktanya masyarakat menganggap bahwa fitur *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso masih tertinggal dengan Bank BRI Konvensional. Dikarenakan *mobile banking* pada Bank BRI Konvensional fiturnya lebih menarik dengan adanya kemudahan untuk system pembayaran pada pembelian tiket dan

¹⁰Siti Sundari, wawancara, 16 Oktober 2021

¹¹Mursito, wawancara, 16 Oktober 2021

platform belanja *online*, berbeda dengan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso yang sekarang hanya mencakup pada pembayaran *platform* belanja online Bukalapak, Tokopedia, Shopee, Doku dan pada pembelian tiket hanya mencakup Garuda, Lion Air, Voltras, dan ASDP Indonesia Ferry. Maka hal tersebut bisa dikatakan bahwa sistem layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso belum maksimal. *Mobile banking* ini menjadi menarik karena memberikan banyak kemudahan, tetapi *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso belum menangkap semua itu sehingga beberapa nasabah berpikir dua kali untuk memakai layanan *mobile banking* BSI. Pada era sekarang ini jual beli online dan pembayaran tiket keberangkatan domestik sangat marak akan tetapi pada bank BSI belum bisa mewartahi hal tersebut.

Berdasarkan ketidaksesuaian antara teori dan fakta penggunaan layanan *mobile banking* tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Maka dengan ini peneliti terdorong untuk mengkaji mengenai pelayanan *mobile banking* karena sangat penting sekali untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan *mobile banking* dan apakah dengan adanya layanan ini akan mendatangkan keuntungan bagi nasabah. Maka dari itu peneliti menuangkannya dengan judul “Analisis Efektivitas Pelayanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana praktik pelayanan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso?
2. Bagaimana faktor-faktor pelayanan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso?
3. Bagaimana efektivitas pelayanan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso?

C. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan yang dapat diharapkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui praktik pelayanan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.
3. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana pengembangan ilmu perbankan syariah mengenai bagaimana

pelayanan mobile banking dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

Sebagai ilmu tambahan kepada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso agar kedepannya bisa menjadi lebih baik lagi dalam pelayanannya.

2. Bagi pihak bank

Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar digunakan sebagai kritik konstruktif dalam pelayanan *mobile banking* dan mampu mendukung perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan melayani dengan setulus hati.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Ida Fitriani pada tahun 2018 yang berjudul “Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah di Kota Metro. Serta mengetahui pengaruh faktor produk dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank Syariah di Kota Metro.

Penelitian yang dilakukan oleh Febriana Ningtyas Putri Hidayat pada tahun 2020 yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syariah Dengan Metode Importance

Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan BRI Syariah dan untuk mengetahui atribut apa saja yang dianggap penting oleh nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Derista Pertiwi pada tahun 2020 yang berjudul "Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Produk Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo.

Penelitian yang dilakukan oleh Chandra Kencana Kusuma Wardana pada tahun 2019 yang berjudul "Peningkatan Loyalitas Nasabah Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Regulasi Sebagai Variabel Moderator di BRI Syariah KC Madiun". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di BRI Syariah KC Madiun.

Penelitian yang dilakukan oleh Nanda Puja Oktavia Khairiyah tahun 2020 yang berjudul "Pengaruh Regulasi dan Kepercayaan Terhadap Preferensi Menabung Pada Bank Syariah Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah FEBI IAIN Ponorogo." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan menabung pada Bank Syariah.

Dari kelima penelitian diatas yaitu penelitian tersebut memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sekarang, dimana penelitian ini sama-sama merujuk pada pembahasan analisis

pelayanan *mobile banking* dalam lembaga keuangan syariah dan memberikan referensi mengenai teori yang ada di dalam pembahasan penelitian ini. Penelitian ini mengkaji tema tentang pelayanan yang telah diteliti oleh lima orang tersebut. Penelitian ini mengembangkan teori yang dikembangkan oleh Prof. Robert C. Solomon. Sedangkan penelitian dari peneliti lima tersebut mengembangkan teori dari Parasuraman, Berry, Zeithaml, Philip Kotler dan Atep Adya Barata.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Pendekatan

a. Jenis Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan peneliti menggunakan jenis (*field research*) atau penelitian lapangan. Peneliti menggunakan cara dengan mencari data secara lapangan di lokasi yang dilakukan secara sistematis.

b. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini termasuk jenis penelitian data sekunder dan primer serta menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian dilakukan secara langsung dengan pengamatan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dan membandingkan prosedur pelayanan yang terjadi sebelum dan sesudah aktivasi *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat

postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.¹²

2. Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso. Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan sebuah lembaga keuangan bank Syariah yang berada di Jl. Yos Yos Sudarso, Payaman, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk yang kegiatannya melakukan penghimpunan dana dan memberikan pembiayaan mikro serta pembiayaan yang lainnya. Alasan peneliti melakukan penelitian di Bank Syariah KCP Nganjuk Yos Sudarso karena melihat lokasi berada pada pusat perekonomian wilayah kota Nganjuk dengan ini penulis telah melakukan penelitian mengenai analisis pelayanan mobile banking untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso.

3. Data dan Sumber Data

a. Data

Data dalam penelitian ini berkaitan dengan data pelayanan dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*), pelayanan dalam dimensi keandalan (*reliability*), pelayanan dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*), pelayanan dalam dimensi jaminan (*assurance*),

¹²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 9.

pelayanan dalam dimensi empati (*empaty*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

Data yang diperlukan dalam menjawab pertanyaan pada rumusan masalah penelitian ini yaitu menggunakan data yang terkait dengan pelayanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

b. Sumber Data

1. Data Primer

Data pada penelitian ini diperoleh dari pengurus KCP Nganjuk Yos Sudarso. Sumber data primer didapat dari hasil wawancara dengan beberapa pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

2. Data Sekunder

Sedangkan sumber data sekunder pada penelitian ini bersumber dari petugas bank dan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

4. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian melalui penginderaan dan pengamatan. Peneliti melakukan pengamatan

langsung dalam kegiatan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

2. Dokumentasi

Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa dokumen, yaitu berupa data tentang profil nasabah dan foto-foto ketika melakukan wawancara dengan nasabah dan pihak karyawan BSI Nganjuk Yos Sudarso.

3. Wawancara

Pada penelitian ini wawancara yang dilakukan penulis dengan menggunakan pedoman wawancara. Pedoman wawancara memiliki fungsi sebagai pengendali agar selama proses wawancara tidak kehilangan arah. Peneliti mengajukan wawancara dengan salah satu karyawan atau nasabah untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

5. Teknik Pengolahan Data

- a. Editing yaitu memeriksa kembali semua data-data dengan memilih serta menyeleksi data dari berbagai segi yang meliputi kesesuaian keselarasan, keaslian, kejelasan dengan permasalahan. Teknik ini digunakan penulis untuk memeriksa kelengkapan data-data yang sudah di dapatkan, dan digunakan untuk mengetahui tingkat kelengkapan data.

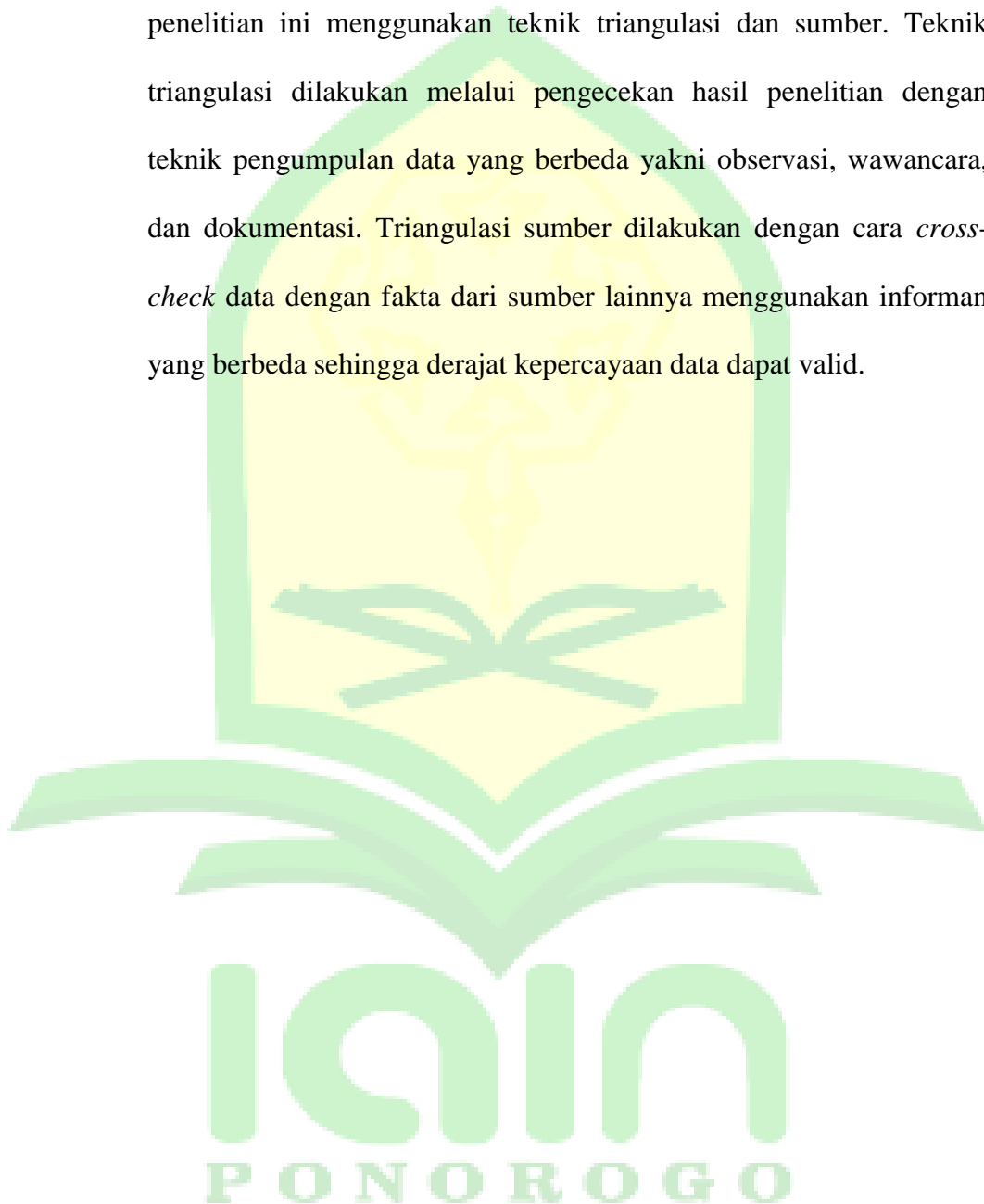
- b. Organizing yaitu kegiatan mengelompokkan data dengan cara mengklasifikasikan data sesuai dengan arah fokus penelitian. Hal ini untuk memudahkan peneliti dalam analisis data sesuai dengan fokus dalam penelitian yang diambil oleh peneliti.

6. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti untuk menganalisis data menggunakan paragraf deduktif dan induktif. Setelah itu peneliti menggunakan teknik yang digunakan dalam menganalisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan menguraikan data yang diperoleh dari wawancara yang telah dilakukan dan kemudian mudah dipahami kemudian ditarik kesimpulan. Metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Peneliti mendeskripsikan berdasarkan variabel-variabel yang diteliti dan dalam hal ini peneliti mendeskripsikan tentang bagaimana prosedur pelayanan aktivasi *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso. Setelah itu penulis mulai memberikan pemecahan persoalan yang bersifat umum, melalui penentuan rumusan masalah sementara dari observasi awal yang telah dilakukan.

7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dalam yang digunakan peneliti yaitu dengan teknik triangulasi. Sedangkan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dan sumber. Teknik triangulasi dilakukan melalui pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara *cross-check* data dengan fakta dari sumber lainnya menggunakan informan yang berbeda sehingga derajat kepercayaan data dapat valid.



G. Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan. Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini mempunyai fungsi memberikan arah yang jelas pada penelitian.

BAB II Landasan Teori, berisi tentang kajian teori, dan studi penelitian terdahulu. Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang relevan dengan variabel penelitian. Teori-teori yang dibahas yaitu teori tentang procedure, pelayanan, aktivasi dan mobile banking. Studi penelitian terdahulu yang relevan terhadap penelitian ini juga dipaparkan dalam bab ini. Bab ini berfungsi sebagai penjelas teori-teori yang akan diuji.

Bab III Pembahasan, berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi/tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengecekan keabsahan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data.

BAB IV Data dan Analisis Data, dalam bab ini berisi tentang proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi sehingga dapat memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari sehingga mudah dalam membuat kesimpulan agar dapat dipahami diri sendiri maupun orang lain.

BAB V Penutup, dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisis pelayanan mobile banking



BAB II

EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Secara etimologi kata efektivitas dari kata efek yang artinya akibat atau pengaruh, dan dari kata efektif yang artinya ada pengaruh atau akibat dari sesuatu, membawa hasil dan efektivitas itu sendiri berarti keadaan berpengaruh, keberhasilan tentang usaha atau tindakan, efektivitas juga menunjukkan taraf tercapainya suatu tujuan, suatu usaha dapat dikatakan efektivitas jika itu mencapai tujuannya.¹

Bungkaes berpendapat bahwa efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan “Efektivitas”. Bagaimanapun definisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya ada efeknya yaitu pengaruhnya, akibatnya, kesannya seperti: manjur, mujarab dan mempan; serta

¹ Hasan Sadily, *Ensiklopedia Indonesia Jilid Ii, Ces-Ham*, (Jakarta; Ichtiar Banu-Van Hoeve, 1980), Hal. 134

penggunaan metode/cara, sarana/alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga mencapai hasil yang optimal.

Ravianto dalam Masruri mengemukakan bahwa: Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif. Robbins dalam Tika P memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.²

Georgopolous dan annembaum mengemukakan bahwa efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan hanya sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran.³

² Hendi Prihanto, Rika Yuniati. "Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking". Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI) Volume 1, No. 1, Maret 2021, hlm 101

³ Ai Sri Wahyuni, Rahmi Hayai Dan Safrul Rijal, "Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Erpadu Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong" Jurnal JAPB, vol 2, no. 2, 2019 hal 424

Pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektivitas menurut Sutrisno sebagai berikut :

a. Pemahaman Program

Pemahaman program dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat dalam memahami pengetahuan atas program tersebut serta kemampuan masyarakat dalam melakukan kegiatan atau program tersebut.

b. Tepat Waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih efisien dan lebih cepat.

c. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan.⁴

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”.⁵ Pelayanan merupakan salah satu kunci keberhasilan bagi organisasi yang bergerak dibidang jasa perbankan untuk memenangkan

⁴ Edi Sutrisno, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri) h 66

⁵ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta, Kencana, 2009), h. 7

persaingan. Secara umum pelayanan bermakna sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok. Aspek pelayanan ada dua unsur yang tidak bisa dipisahkan yaitu pelayanan dan yang dilayani.

Pendapat Moenir mengemukakan pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung. Dalam buku yang sama Moenir mengemukakan bahwa: “pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.⁶ Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Memahami hal pelayanan sebagai suatu cara untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu dan masyarakat).

Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak jarang para pebisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar-

⁶Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2003), h.88.

besarnya. Maka dari itu, bila ingin menarik konsumen dengan sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.⁷

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan organisasi atas perseorangan atau perorangan kepada konsumen, yang terwujud dan dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lainnya atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya, nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik

Pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kontler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata dan hasilnya dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.⁸

⁷ Brata, Atep Adya Brata. Dan Moenir, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), h. 76

⁸ Eka Sulfiana, "Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru" (Skripsi, IAIN Parepare, 2020) h. 25.

Menurut Philip Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan menyebabkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono, pelayanan adalah sebagai suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Jadi, dapat disimpulkan pelayanan merupakan aktivitas yang tidak berwujud atau keuntungan yang disediakan perusahaan dengan maksud memuaskan kebutuhan konsumennya, yang pada dasarnya tidak menyebabkan kepemilikan apapun untuk memberikan kepuasan pelanggan atau nasabah.⁹

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.¹⁰

Menurut Rose, Peter.S, Hudgins, Sylvia C. bahwa pelayanan adalah suatu yang diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan, sehingga dapat diambil pengertian bahwa pelayanan merupakan suatu manfaat yang diberikan

⁹ Zakariah Harahap, “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”, Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah, Volume 6 Nomor 1 (Agustus 2020) hal 102

¹⁰ Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: Raja Grafindo, 2005), 15

oleh suatu pihak kepada pihak lain dan biasanya tidak berwujud. Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, diikuti dengan unjuk kerja yang ditawarkan oleh suatu pihak terhadap pihak lain dengan memberikan manfaat guna mencapai suatu tujuan.¹¹

Selain dari pada itu, Ratminto dkk mengemukakan bahwa: Pelayanan adalah “suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara nasabah dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan atau nasabah.¹²

2. Pelayanan Prima Dalam Perbankan Syariah

Secara etimologis, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai perbuatan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan prima secara etimologis ialah “Sempurna/sangat baik”.¹³ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan

¹¹ Markonah, “Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta” Jurnal Ekonomi, (Mei 2017), hal 478

¹²Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2005), h 56.

¹³ Erham Anggawiryadan Audi C, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, (Surabaya : Indah Surabaya,2002), h.41

yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Sedangkan menurut Kasmir pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta pelaksana yang dimiliki. Dalam penerapan konsep mengutamakan kepentingan pelanggan atau nasabah, bank memerlukan pelayanan prima.¹⁴ Pelayanan prima atau layanan unggul itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank itu. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Setiap perusahaan memerlukan pelayanan prima, yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah, suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.¹⁵

¹⁴ Kasmir, Pemasaran Bank. (Jakarta: edisi revisi cetakan ke-3 Kencana. 2003-2010),h.27

¹⁵ Fitri Yani, “Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan)” Skripsi IAIN Sumatera Selatan Medan, Hal 20

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan karena hal tersebut dapat menjadi ukuran dalam memuaskan nasabah.¹⁶

Terdapat beberapa dimensi pelayanan yang juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* yaitu:¹⁷

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik (gedung, warna, dekorasi, dan lain sebagainya), lokasi (jarak yang sulit dijangkau atau tidak), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. fisik yang merupakan faktor penentu kepuasan nasabah dalam menggunakan Mobile Banking adalah pada kecepatan akses. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokal fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.

¹⁶Sutopo dan Andi Suryanto, *Pelayanan Prima ..*, h.11.

¹⁷Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), h.23-24.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Menekankan pada perilaku personal untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan keamatan dari para pelanggan. Komunikasi yang baik dilakukan dengan menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade-off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.

d. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dengan adanya

jaminan (*assurance*) maka akan tercipta keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).

e. Empati (*Empathy*)

Peduli, memiliki pengertian, dan pengetahuan tentang pelanggan. Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Bentuk empati meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, bell person, teller bank, dan lain-lain).

Dari kelima dimensi tersebut adanya kesinambungan satu dengan yang lainnya. Ketika bukti fisik (*tangibles*) telah terpenuhi maka akan berpengaruh juga terhadap faktor lainnya. Karena kelima dimensi tersebut dapat diibaratkan sebagai bangunan yang saling bersinergi demi terciptanya bangunan yang kokoh. Jika salah satu dimensi tersebut tidak berjalan, maka berpengaruh terhadap yang lainnya, sehingga tidak akan terciptanya bangunan yang kokoh.

3. Faktor-faktor pelayanan prima pada pelayanan *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Rahardjo B. mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengetahui pelayanan prima yang tersedia yaitu :

a) Keamanan

Keamanan merupakan salah satu langkah pencegahan penipuan atau mendeteksi adanya penipuan dalam suatu sistem yang berbasis pada informasi. Keamanan merupakan salah satu kemampuan yang digunakan bank dalam melindungi informasi dari adanya penyalahgunaan rekening ataupun data nasabah.

b) Kemudahan

Kemudahan yaitu keyakinan individu akan penggunaan sistem teknologi informasi yang membantu konsumen dalam melakukan suatu transaksi.

c) Desain

Desain memiliki arti yaitu sebagai tampilan depan pada aplikasi yang memiliki daya tarik tertentu dimana tampilan tersebut semakin tinggi maka tingkat konsumsi social pun semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen dalam melakukan suatu transaksi.

d) Biaya

Biaya adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh seseorang terhadap barang ataupun jasa yang digunakan.¹⁸

C. Mobile Banking

1. Pengertian *Mobile Banking*

Arti istilah Mobile Banking dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut atau disingkat dengan M-banking. Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil cash. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas Mobile Banking baik berupa SIMtolkit (Menu Layanan Data) maupun sms atau dikenal dengan sms banking¹⁹

Mobile banking adalah salah satu fasilitas E-channel perbankan yang berupa aplikasi handphone dengan sistem android atau IOS. Biaya mengaksesnya disesuaikan dengan kuota internet. Aplikasi mobile banking ini bisa nasabah instal secara langsung melalui handphone (telepon seluler). Aktivasi layanan ini bisa dilakukan di mesin ATM dan juga langsung datang ke customer service pada bank yang bersangkutan. Dalam melakukan transaksi

¹⁸ Rahardjo, B, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*, (Bandung, PT. Insan Indonesia), h. 50

¹⁹ Wiji nurastuti, *Teknologi perbankan*, (Yogyakarta, graha ilmu, 2011), h. 110

financial, bank akan menyediakan nomor telepon yang bisa dihubungi oleh nasabah.²⁰

Pengertian *Mobile Banking* menurut Riswandi, Budi Agus *Mobile Banking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. *Mobile Banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone. Melalui adanya handphone dan layanan *Mobile Banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu mobile banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau

²⁰ Julius R Latumerrisa, “*Bank dan Lembaga Keuangan*”, (Jakarta : Salemba Empat, 2011) hal. 54

bertransaksi. Layanan *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan.²¹

Melalui *mobile Banking* juga nasabah dapat melakukan transaksi seperti pembayaran tagihan listrik dan telepon, maupun transfer sejumlah uang dari rekening pribadinya ke rekening orang lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi di mana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *Mobile Banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah. *Mobile banking* ini juga merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun. Selain itu *mobile banking* juga merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi *mobile* yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *mobile banking* nasabah mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor bank untuk bertransaksi

²¹ Nia Kurnia, “Analisis Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Di Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang” (Skripsi IAIN Purwokerto, 2020) hal

personal. Mobile banking merupakan layanan baru yang ditawarkan oleh bank terhadap pelanggannya.²²

Ujang Sumarwan menjelaskan bahwa mobile banking merupakan layanan perbankan yang disediakan oleh bank melalui media telepon genggam. Hampir sama seperti internet banking yang menyebabkan nasabah tidak perlu ke bank, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui pesan singkat (sms) ke pusat layanan yang disediakan oleh bank.²³

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (Subscriber Identity Module) Card, USSD (Unstructured Supplementary Service Data), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking.²⁴

²² Nurastuti Wiji, “*Teknologi Perbankan*”, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011) hal. 201

²³ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017). h. 47

²⁴ Nelson Tampu Bolon at all, *Bijak Ber-eBanking*, (Jakarta: OJK, 2015), h. 10-11.

2. Fitur *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia KCP

Nganjuk Yos Sudarso

Fitur-fitur layanan mobile banking antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.²⁵

D. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Band, kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan.²⁶

Menurut Hill, Brierley dan MacDougall, kepuasan pelanggan adalah ukuran kinerja produk total sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolute, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.²⁷

²⁵ Rizka Ayu Permatasari, "Minat Penggunaan Internet Banking Dan Mobile Banking Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Iain Metro" (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro)

²⁶ Fandy Tjiptono. Service Management. (Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2008)hal17

²⁷ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogayakarta: CV ANDI OFFSET, 2001), h. 104-105

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan dari perbandingan antara kesan yang diterima dari kinerja atau hasil suatu produk dengan yang diharapkannya. Apabila kenyataan tidak lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas. Apabila layanan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan memuaskan.²⁸

Kepuasan juga bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Adanya perbandingan antara harapan dan kinerja hasil yang dirasakan pelanggan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing.²⁹

Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk/layanan dengan respons konsumen terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja

²⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 56.

²⁹ Fauzi Bogie Nugroho, Zainul Arifin, MS Sunarti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Nasabah Kredit Program Usaha Kecil Menengah/ Mikro Pt. Bank Jatim (Persero) Cabang Kraksaan)*

aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan. *“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service’s perceived performance (or outcome) to expectations”*.³⁰

Kepuasan nasabah menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra adalah:

1. Produk

Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dasar penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi : jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk.

2. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.

3. Pelayanan Karyawan

Merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usahamemuaskankonsumen.³¹

³⁰ Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller, Marketing Management (United Kingdom: Pearson Education, 2016) Hlm.153

³¹ Fandy Tjiptono, Gregorius Candra, *Service Quality and satisfaction*, edisi 3 (Yogyakarta: Andi offset, 2011) h.19

BAB III
EFEKTIVITAS PELAYANAN *MOBILE BANKING* DAN KEPUASAN
NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP NGANJUK YOS

SUDARSO

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos

Sudarso

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos

Sudarso

BRI Syariah KCP Nganjuk merupakan salah satu bank syariah yang berada di kota Nganjuk. BRI Syariah KCP Nganjuk berdiri pada tanggal 11 April 2015 dengan beralamatkan di Jalan Yos Sudarso No. 15 C, Payaman, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur. Bank Syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator pada semua kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia telah mengalami perkembangan yang pesat pada dalam waktu yang relatif singkat.

Pada 1 Februari 2021, bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, tercatat sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah terintegrasi menjadi satu etintas, Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan diharapkan dapat menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga dapat menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki

kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung dengan sinergi dari perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen dari pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu bersaing di tingkat global.

BSI diresmikan oleh surat yang dikeluarkan OJK. Tepat diumumkan oleh nomor : SRTIGA/PB.1/2021 terkait dengan lisensi Grant PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, PT BRI Syariah telah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan surat-surat rilis dari OJK semakin memperkuat posisi BSI untuk melakukan kegiatan perbankan berdasarkan konsep syariah dan bergabung menurut tiga bank yang terbentuk

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan Bank Syariah yang dapat menjadi kebanggaan umat islam, yang akan menjadi sumber energy baru bagi pembangunan ekonomi nasional yang mampu memberikan kesejahteraan bagi nasabah pada umumnya. Kehadiran Bank Syariah Indonesia menciptakan cerminan baru bagi perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan bermanfaat bagi seluruh alam.¹

¹ <https://www.ir-bankbsi.com> (diakses pada 13 November 2021)

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

a. Visi Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

Top 10 Global Islamic Bank.

b. Misi Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

Sendangkan misi nya adalah:

1. Memberikan akses penyelesaian keuangan syariah di Indonesia (melayani >20 juta konsumen dan menjadi top 5 bank berdalil asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025).
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. (Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

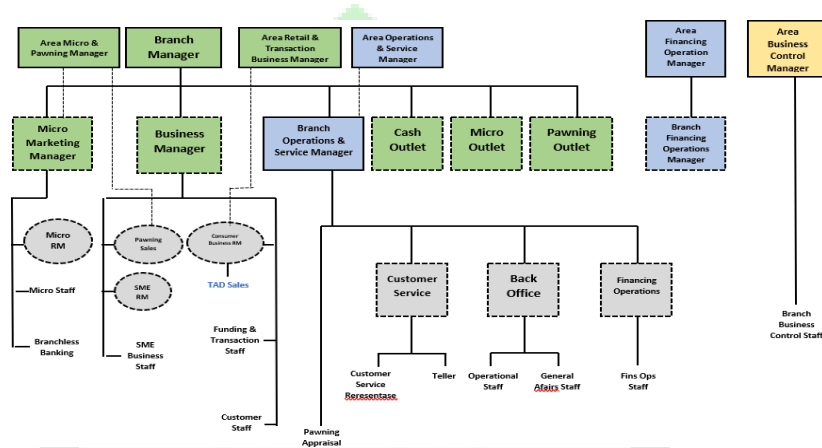
(Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja).

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

Manfaat struktur organisasi adalah untuk mempermudah proses pencapaian tujuan di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Ellanda Safitri selaku

Branch Operational Supervisor Manager di Bank Syariah Indonesia

KCP Nganjuk Yos Sudarso terkait struktur organisasi sebagai berikut:



a. *Branch Manager*

1. Memastikan penyelesaian tujuan bisnis yang ditetapkan cabang.
2. Memastikan semua operasi cabang patuh dan sehat.
3. Memastikan control dan pertumbuhan kapitalisasi.
4. Pasar produk asuransi yang dipasarkan oleh bank, produk investasi dan layanan lainnya.
5. Penerapan standar layanan jaminan kepada nasabah di cabang.

b. MRM Unit financing officer

1. Sebagai pengawas terhadap karyawan Mikro.

2. Melakukan pembinaan dan pelunasan untuk karyawan Mikro.
3. Memberikan solusi penyelesaian pada permasalahan pembiayaan Mikro.

c. *Branch Operational Supervisor Manager (BOSM)*

1. Menyusun program dan kas perusahaan secara berkala atau yang selanjutnya dan berupaya mewujudkannya.
2. Memiliki tanggungjawab kepada Branch Manager perihal instansi dan kewajibannya.
3. Memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan produk tabungan, deposito, dan pembiayaan.
4. Menandatangani berkas seperti keuntungan deposito, tabungan, dan nota-nota lainnya.

d. Teller

1. Mengelola keuangan sesuai dengan aturan perusahaan.
2. Menerima dan menebus tabungan kepada nasabah dengan bukti yang ada, melakukan perincian tabungan tunai, mengumpulkan serta mencatat bukti penerimaan dan pengeluaran kas pada rekapitulasi yang ada.
3. Mencocokkan jumlah kas yang dicatat secara rinci mengenai uang tunai ketika penutupan kas.

e. Customer Service pelayanan customer service.²

1. Melaksanakan keadministrasian simpanan berupa kartu simpanan, buku simpanan, kode rekening, dan nota lainnya yang diperlukan.
2. Melaksanakan keadministrasian deposito dengan menggunakan aplikasi, kartu deposito, bilyet deposito dan nota lainnya yang diperlukan.
3. Melaksanakan penerapan simpanan, perkiraan nisbah, melakukan laporan.

B. Praktik pelayanan pada produk mobile banking di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

1. Pelayanan dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

Pelayanan dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan hal yang penting dikarenakan bukti fisik yang merupakan faktor penentu nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* adalah pada kecepatan akses. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokal fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu

² Ellanda Safitri, Wawancara, 05 Oktober 2021

tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Tavana Avinda selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Pelayanan dalam dimensi bukti fisik di Bank Syariah Indonesia KCP Yos Sudarso menurut saya itu tentang kecepatan akses. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Jadi untuk saat ini kecepatan akses mobile banking kemarin sering di *maintain* itu kayak diperbaiki lagi. Kadang suka *trouble* kadang suka eror soalnya dia produknya masih baru, kenapa gitu soalnya dia masih dalam tahap pengembangan terus dari simpanan karyawan seperti pembiayaan sekarang pengajuan bisa memakai *mobile banking*, bisa cicil emas dan bisa juga pengajuan pinjaman KPR (Kredit Kepemilikan Rumah), dan tambahan produk brives. Jadi menurut saya dengan adanya kecepatan akses seperti peningkatan layanan mobile banking membuat banyak nasabah menjadi tertarik dengan layanan tersebut. Karena mereka merasa nyaman pakek mobile banking, bisa transaksi dirumah sekarang kita bisa transfer dan tarik tunai dirumah mereka lebih mengutamakan mobile banking soalnya itu lebih cenderung bisa dilakukan dengan mudah. Kecepatan akses sangat berpengaruh soalnya apalagi sekarang kadang mobile banking bsi sering trouble, jadi kadang nasabah itu kayak timeout jadi aktivasi tiba-tiba kadaluarsa tiba-tiba kadang ada salah, kadang ada *maintain*, kadang nomor yang sering trouble digunakan kan indosat jadi kebanyakan nasabah pengguna nomor indosat jadi nasabah itu kasian mbak soalnya kalau *maintain*nya itu bisa sampai seharian mereka enggak bisa untuk aktivasi dan kesusahan juga kalau aktivasi harus ke kantor sedangkan dulu call center bisa nah sekarang itu tidak bisa. Jadi sangat mempengaruhi kadang kan pakai mobile banking ada sing kayak transfer tapi ternyata uangnya belum masuk keterangannya udah timeout ternyata sudah kedebet langsung mereka buat pengaduan sendiri karena mereka sudah paham ya pengaduan itu gimana, dari pada ke aku ribet jadi langsung buat pengaduan sendiri. Dan pengaduannya sekarang sudah ada menunya sendiri buat pengaduan di mobile banking bagian pengaduan, dan bukan di chat aisyah soalnya itu berbeda ya mbaksoalnya chat aisyah itu

digunakan untuk nasabah menanyakan tentang produk nah kalau untuk pengaduan itu di atasnya chat aisyah gitu. Nanti tinggal dimasukkan aja yaudah nanti tinggal pelaporan transaksi, sebelum pelaporan dulu di screenshot dahulu mutasi rekening yang terdebit dan disitu langsung ada kan mbak. Dan mutasinya itu harus sesuai dengan transaksinya dia, kalau nasabah transfer gagal hari ini yang discreenshoot juga mutasi transfer yang hari ini terus nanti langsung buat pelaporan di pengaduan mobile banking, tinggal dimasukan nomor rekening sama screenshootnya dan itu cepet kok mbak prosesnya.”³

Menurut Ibu Siti Sundari sebagai nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso terkait pelayanan dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada produk *mobile banking* yaitu :

“Kalau bukti fisik menurut saya disini kayaknya tetang kecepatan akses, mobile banking bisa diakses dengan mudah, apa lagi sekarang ditambah adanya *maintain* jadi aplikasinya tambah *update*”⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai pelayanan dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan hal yang penting dikarenakan bukti fisik yang merupakan faktor penentu nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* adalah pada kecepatan akses. Kecepatan akses tersebut meliputi adanya *maintain* produk *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dengan adanya *maintain* seperti peningkatan layanan mobile banking membuat banyak nasabah menjadi tertarik dengan layanan *mobile banking* karena nasabah akan merasa nyaman memakai *mobile banking* sehingga nasabah bisa mengakses *mobile*

³ Tavana Avinda, *Wawancara*, 15 Maret 2022

⁴ Siti Sundari, *Wawancara*, 15 Maret 2022

banking dirumah dan nasabah lebih mengutamakan mobile banking dikarenakan cenderung lebih memudahkan nasabah sehingga transaksi nasabah bisa dilakukan dengan mudah.

2. Pelayanan Dalam Dimensi Keandalan (*Reliability*) Pada Produk *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

Pelayanan dalam dimensi keandalan (*reliability*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan kemampuan Bank Syariah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan dengan tepat dan terpercaya. Pada BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso dimensi keandalan (*reliability*) memegang peranan yang penting karena hal tersebut merupakan pelayanan yang berdasar pada prinsip kepercayaan. Dimensi ini dapat dicerminkan pada kemampuan karyawan bank dan kemampuan fasilitas teknologi yang dimiliki bank untuk menciptakan kepercayaan nasabah, terutama kecepatan waktu pada transaksi nasabah, dengan memberikan informasi yang andal dan bebas kesalahan kepada nasabah. Mewujudkan kepercayaan nasabah didukung oleh profesionalisme karyawan dalam hal pengetahuan, ketrampilan serta kemajuan layanan *mobile banking*.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Tavana Avinda selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Pelayanan dalam dimensi keandalan (*reliability*) di mBank Syariah Indonesia KCP Yos Sudarso menurut saya tentang membangun rasa kepercayaan kepada nasabah, terutama ketepatan waktu dalam melayani transaksi nasabahnya, pemberian informasi yang dapat dipercaya dan bebas dari kesalahan kepada nasabah. Mewujudkan kepercayaan kepada nasabah didukung profesionalisme karyawan baik pengetahuan dan ketrampilan serta kemajuan teknologi layanan *Mobile Banking*. Disini maksudnya dari kepercayaan kepada nasabah itu gimana kita bisa merayu mereka dan menjelaskan keunggulan produk mobile banking. Menggunakan *mobile banking* tanpa biaya adminnya kalau mungkin di bank lain kan transaksi limit kredit mempengaruhi biaya admin kalau disini kan tidak. *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia bisa sampai Rp. 200.000.000 nah itu biaya adminnya 0 jadi dari situ kita bisa menarik nasabah dengan cara memberikan kepercayaan tentang *mobile banking*.”⁵

Menurut Ibu Siti Sundari sebagai nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso terkait pelayanan dalam dimensi keandalan (*reliability*) pada produk *mobile banking* yaitu :

“Dimensi keandalan itu tentang pemberian informasi mbak, jadi harus bisa melayani nasabah. Kita nasabah itu awam jadi ya kewajiban dari BSI harus bisa bikin kayak saya ini jadi percaya”

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai Pelayanan dalam dimensi keandalan (*reliability*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan secara akurat dan andal dengan tepat dan terpercaya, khususnya kesigapan pemrosesan dalam transaksi nasabah, dengan memberikan informasi yang andal dan bebas dari kesalahan bagi nasabah. Menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah didukung

⁵ Tavana Avinda, *Wawancara*, 15 Maret 2022

profesionalisme karyawan dalam hal pengetahuan, ketrampilan serta kemajuan aplikasi layanan *mobile banking*. Dengan adanya dimensi keandalan tersebut pihak Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso membangun kepercayaan kepada nasabah dengan menjelaskan keunggulan produk *mobile banking* tersebut bisa transaksi sesuai yang dibutuhkan nasabah. Hal tersebut bisa memudahkan nasabah karena bisa lebih mudah dilakukan melalui *mobile banking* Bank Syariah Indonesia tanpa biaya admin dan tidak ada transaksi limit kredit. Dengan hal tersebut Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso mampu melayani nasabah dengan kepercayaan penuh.

3. Pelayanan Dalam Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) Pada Produk *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

Pelayanan dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dimensi (*responsiveness*) pada BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso berkaitan dengan ketanggapan bank dalam memberikan pelayanan. Untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, selain kemampuan karyawan dalam melayani, kemampuan memberikan pelayanan terbaik dari

teknologi perbankan juga memegang peranan penting. Kemampuan berkaitan dengan fitur teknologi *mobile banking* yang semakin maju untuk mendukung atau melayani nasabah, menangani keluhan nasabah dengan menawarkan solusi yang tepat.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Tavana Avinda selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Pelayanan dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso itu menurut saya menyangkut sistem teknologi elektronik perbankan *mobile banking* yang semakin maju untuk membantu/ melayani nasabah, menangani keluhan nasabah dengan memberikan solusi/jalan keluar yang tepat. Jadi waktu dulu kan masih BRI Syariah ada *mobile banking*nya, ketika ada pengaduan gagal transfer dan tarik tunai gagal. Uangnya kedebet tapi uangnya tidak keluar itu sekarang bisa diproses tanpa ke *Customer Service* dan bisa diakses melalui *mobile banking*. Dan lewat *mobile banking* itu bisa lebih cepat dalam penangannya, kurang lebih lima hari kerja. Sedangkan jika melalui *Customer Service* paling cepat tujuh hari kerja. Di BSI *mobile banking* sekarang kalau mau tanya-tanya tentang deposito pembukaannya pakek *mobile banking* itu bisa dichat aisyah. Dan kontak tertera di chat aisyah yaitu 14040, tetapi di 14040 itu responnya agak lama dari pada chat aisyah. Dan kalau ada nasabah yang kesusahan mengenai permasalahan tersebut biasanya langsung saya arahkan untuk ke *mobile banking*, jika nasabah belum mempunyai *mobile banking* langsung saya arahkan untuk daftar *mobile banking* dan langsung saya bikinkan pengaduan di *mobile banking*. Sekarang kalau ada ATM yang hilang kalau dulu harus ke kantor untuk nonaktif, sekarang nasabah bisa menonaktifkan ATMnya melalui *mobile banking*.”⁶

Menurut Ibu Siti Sundari sebagai nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso terkait pelayanan dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada produk *mobile banking* yaitu :

⁶ Tavana Avinda, *Wawancara*, 15 Maret 2022

“Kemajuan fitur *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia dengan adanya fitur pengaduan masalah nasabah yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke *Customer Service* trus sekarang ditambah adanya kemudahan nasabah dalam hal kehilangan kartu ATM dengan adanya fitur menonaktifkan kartu ATM secara sementara, jadi saya sebagai nasabah merasa sangat dibantu mbak”⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai pelayanan dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso tentang semakin canggihnya sistem teknologi *mobile banking* untuk membantu nasabah, dan menangani keluhan nasabah dengan menawarkan solusi yang sesuai. Hal tersebut dapat di disimpulkan bahwa adanya kemajuan fitur *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia dengan adanya fitur pengaduan masalah nasabah yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke *Customer Service*, dan adanya kemudahan nasabah dalam hal kehilangan kartu ATM dengan adanya fitur menonaktifkan kartu ATM secara sementara sehingga hal tersebut mampu menjaga keamanan ATM nasabah agar tidak disalahgunakan oleh orang lain.

4. Pelayanan Dalam Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pada Produk *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

Pelayanan dalam dimensi jaminan (*Assurance*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

⁷ Siti Sundari, *Wawancara*, 15 Maret 2022

merupakan pengetahuan dan keahlian bank serta kemampuan untuk menciptakan kepercayaan terhadap sistem aplikasi perbankan. Dimensi ini berkaitan dengan kualitas sistem *mobile banking* yang dimiliki oleh bank dan nasabah. Aspek tersebut dapat tercerminkan dari ketepatan pemrosesan transaksi nasabah melalui *mobile banking*, minimnya kesalahan pada sistem *mobile banking* yang ada. Demikian, nasabah akan merasa yakin dan nyaman dengan layanan bank. Kemampuan menciptakan kepercayaan nasabah, meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap BSI KCP Nganjuk . Dengan adanya jaminan (*assurance*) maka akan tercipta keamanan (*security*), merupakan bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Ini termasuk keamanan fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Tavana Avinda selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Pelayanan dalam dimensi jaminan (*Assurance*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso menurut saya tentang transaksi yang bisa di cek perinciannya di mutasi. Nah itu kan bisa ngecek kayak masuk enggaknya di transaksi terus kita kan juga ditambahin dengan SMS notifikasi, dan SMS notifikasi itu ada bayarannya sebesar Rp. 500 per SMSnya. Jadi kalau nasabah tidak ada pulsa nanti debetnya langsung ke rekening. Menurut saya lebih aman, kalau dulu *mobile banking* pendaftarannya melalui 14040 itu bisa, dan kode aktivasinya berlaku satu menit saja dengan satu kali pakai dan tidak bisa di call center, sehingga nasabah harus datang ke

cabang terdekat. Jadi mobile banking BSI lebih dijaga lagi biar tidak kebobolan. Kemarin juga ada yang aktivasi dari luar negeri dari Thailand itu ternyata pakai nomor Thailand tidak bisa dan setelah pakai nomor Indonesia baru bisa normal.”⁸

Menurut Bapak Yoyok Harianto sebagai satpam di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso terkait pelayanan dalam dimensi jaminan (*assurance*) pada produk *mobile banking* yaitu :

“Menurut saya tentang gimana bank syariah memberi jaminan keamanan pada nasabah, dengan adanya keamanan jadi nasabah itu puas dan yakin”⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai pelayanan dalam dimensi jaminan (*Assurance*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso dengan adanya jaminan (*assurance*) maka akan tercipta keamanan (*security*), merupakan bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Ini termasuk keamanan fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*). Hal tersebut dapat disimpulkan dengan adanya keamanan dalam mengaktivasi *mobile banking* lebih dijaga dengan memperhatikan nomor pendaftaran *mobile banking*. Hal tersebut bertujuan untuk menjaga kerahasiaan data agar tidak kebobolan.

⁸ Tavana Avinda, *Wawancara*, 15 Maret 2022

⁹ Yoyok Harianto, *Wawancara*, 15 Maret 2022

5. Pelayanan Dalam Dimensi Empati (*Empaty*) Pada Produk *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

Pelayanan dalam dimensi empati (*empaty*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan sarana yang digunakan oleh penyedia layanan untuk menunjukkan rasa perhatian dan peduli kepada nasabah tanpa dipengaruhi hubungan pribadi. Bank Syariah Indonesia, dimensi ini tercermin dari minat Bank untuk mendengarkan nasabahnya. Kepedulian bank ini tercermin dari perhatian yang dari nasabah dengan kepedulian perusahaan terhadap segala keluhan nasabah dan kepedulian karyawan atas ketidaktahuan nasabah. Memahami kebutuhan spesifik nasabah dan memiliki waktu operasional yang nyaman bagi nasabah. Bentuk empati meliputi sikap sopan santun, rasa hormat, perhatian, dan keramahan karyawan (seperti resepsionis, telemarketer, manager, teller bank, dan lain-lain).

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Taviana Avinda selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Pelayanan dalam dimensi empati (*empaty*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso menurut saya BSI sekarang lebih maju lagi, sekarang seumpama pembiayaan itu kalau nasabah belum membayar ditanggalnya itu ada chat masuk dari bank Bank Syariah Indonesia yang centang biru itu akan mengingatkan kalau nasabah belum bayar, kalau sudah membayar aka nada notifikasi SMS kalau rekening ini terdebit sebesar sekian untuk pembiayaan jadi itu akan lebih kayak Bank Syariah Indonesia itu mengingatkan nasabah kalau

sudah tanggung jawabnya untuk jatuh tempo. Dan sekarang memudahkan marketing untuk tidak mengingatkan nasabah lagi, sekarang ditambah dengan system auto debit. Nasabah yang jatuh temponya belum bayar itu langsung kedebet dan langsung memotong tabungannya lalu ada SMS notifikasi. Tapi kebanyakan nasabah belum paham kayak gitu jadi nasabah bingung kenapa ada uang kedebet, dan hal tersebut akan saya cek untuk rekening koran dan ternyata pembayaran angsuran yang langsung otomatis ke debit kayak gitu”¹⁰

Menurut Bapak Yoyok Harianto sebagai satpam di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso terkait pelayanan dalam dimensi empati (*empaty*) pada produk *mobile banking* yaitu :

“Tentang bagaimana Bank Syariah menjalin rasa kepedulian kepada nasabah mbak, jadi seperti adanya peringatan soal keterlambatan pembayaran pembiayaan seperti itu kan tandanya kita peduli sama nasabah”¹¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai pelayanan dalam dimensi empati (*empaty*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan pengetahuan dan keahlian bank serta kemampuan untuk menciptakan kepercayaan terhadap sistem aplikasi perbankan. Dimensi ini berkaitan dengan kualitas sistem *mobile banking* yang dimiliki oleh bank dan nasabah. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya fitur SMS *mobile banking* yang mengingatkan nasabah yang sudah jatuh tempo secara berkala dan jika nasabah sudah lupa belum membayar akan ada notifikasi SMS tentang rekening yang sudah terdebit secara langsung sesuai dengan besarnya jatuh tempo sebesar

¹⁰ Tavana Avinda, *Wawancara*, 15 Maret 2022

¹¹ Yoyok Harianto, *Wawancara*, 15 Maret 2022

sekian pada fitur pembiayaan, sehingga hal tersebut memudahkan nasabah untuk mengingatkan akan tanggung jawabnya pada jatuh tempo. Dan memudahkan nasabah untuk tidak perlu datang ke kantor cabang BSI.

C. Faktor-Faktor pelayanan pada produk mobile banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

1. Keamanan

Keamanan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan kemampuan dalam memberikan layanan jasa yang aman untuk nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*, dengan adanya keamanan tersebut melindungi nasabah dari penipuan dan kerugian finansial.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Tavana Avinda selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Dengan adanya keamanan di fitur *mobile banking* membuat nasabah jadi puas mbak. Jadi nasabah ya tertarik kalau saya arahkan untuk menggunakan *mobile banking*, jadi data nasabah tidak akan bocor mbak.”¹²

Menurut Ibu Siti Sundari sebagai nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Jadi keamanan itu kenapa jadi faktor pelayanan *mobile banking* karena kalau tidak aman saya nggak bakal mau mbak pakek *mobile*

¹² Tavana Avinda, *Wawancara*, 05 April 2022

banking, jadi ya nasabah bakal ragu dan takut sama datanya kalau bakal disalah gunakan.”¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai faktor pelayanan dalam segi keamanan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso meliputi keamanan pada data nasabah. Hal tersebut dikarekan jika data nasabah tidak aman maka nasabah tidak puas.

2. Kemudahan

Kemudahan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan keyakinan nasabah dalam menggunakan sistem *mobile banking* yang tidak merepotkan dalam melakukan usaha yang besar pada saat nasabah menggunakan.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Taviana Avinda selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Dengan adanya kemudahan tersebut maka nasabah nanti puas mbak, kalau *mobile banking* aktivasinya sulit, mau transfer juga sulit otomatis nasabah kalau saya arahkan nanti langsung ditolak. Jadi adanya *maintain* hal itu juga meningkatkan kepuasan nasabah”¹⁴

Menurut Ibu Siti Sundari sebagai nasabah di Bank Syariah KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Jadi kemudahan layanan *mobile banking* mengapa jadi faktor pelayanan ya kalau nggak mudah nasabah pasti nggak mau mbak.

¹³ Siti Sundari, *Wawancara*, 05 April 2022

¹⁴ Taviana Avinda, *Wawancara*, 05 April 2022

Soalnya nasabah itu mencari mana yang paling efisien dan mana yang paling memudahkan gitu sih mbak”¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai faktor pelayanan dalam segi kemudahan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso meliputi kemudahan pada fitur layanan *mobile banking*. Hal tersebut dikarekan jika pelayanan *mobile banking* tidak memudahkan nasabah maka nasabah akan berfikir berkali-kali untuk beralih menggunakan aplikasi *mobile banking*.

3. Desain

Desain pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan estetika dalam pembuatan fitur aplikasi *mobile banking* secara visual menarik dan menyenangkan.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Tavana Avinda selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Menurut saya kalau desain itu tentang gimana Bank Syariah Indonesia itu mengemas fitur aplikasinya mbak, jadi kalau pengemasannya menarik nasabah akan enjoy pakek *mobile banking*, kalau tampilannya membosankan nasabah jadi tidak puas mbak”¹⁶

Menurut Ibu Siti Sundari sebagai nasabah di Bank Syariah KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Menurut saya mengapa desain aplikasi itu mempengaruhi pelayanan karena kalau desainnya membosankan terus ga ada informasi

¹⁵ Siti Sundari, *Wawancara*, 05 April 2022

¹⁶ Tavana Avinda, *Wawancara*, 05 April 2022

produknya otomatis nasabah jadi bingung mbak, jadi tidak mau jika diarahkan memakai *mobile banking*”¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai faktor pelayanan dalam segi desain pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso meliputi tampilan fitur layanan *mobile banking*. Hal tersebut dikarekan jika fitur aplikasi *mobile banking* tidak menarik maka nasabah akan mengalami kesulitan dalam mengetahui fungsi fitur aplikasi *mobile banking*, dengan adanya desain yang menarik, efisien, dan tidak membosankan hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Biaya

Biaya pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan nasabah, dengan biaya yang rendah, keunggulan kompetitif potensi *mobile banking*.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Tavana Avinda selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Jadi dengan adanya biaya yang rendah atau murah, nasabah tidak berfikir kalau memakai *mobile banking* itu mahal dan pelayanannya tidak sesuai dengan *effort* yang dikeluarkan nasabah. Dengan adanya itu kan nasabah lebih efisien mbak, soalnya dari pada datang ke cabang terdekat belum nanti berangkatnya pakek kendaraan harus menggunakan bensin, trus

¹⁷ Siti Sundari, *Wawancara*, 05 April 2022

belum lagi nanti kalau habis transaksi di cabang ternyata nasabah terpincut beli jajan kan ngga efisien. Trus kalau pakek *mobile banking* itu murah mbak nanti biayanya langsung memotong saldonya nasabah jadi menurutku lebih efisien, praktis dan sangat memudahkan nasabah, jadi nasabah bisa lebih hemat kalau pakek *mobile banking*”¹⁸

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Siti Sundari selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut:

“Dengan adanya biaya yang murah itu menarik nasabah mbak, soalnya biaya di *mobile banking* itu langsung memotong saldo jadi nasabah tidak keberatan mbak. Lebih efisien juga, trus lebih singkat waktunya makanya biaya itu jadi faktor penentu di pelayanan *mobile banking*”¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai faktor pelayanan dalam segi biaya pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso meliputi biaya dalam transaksi *mobile banking*. Hal tersebut dikarekan dengan adanya pembebanan biaya yang murah dan langsung memotong saldo, hal tersebut memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Hal tersebut dikarekan lebih efisien dari pada nasabah harus datang ke cabang. Dan transaksinya dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

¹⁸ Tavana Avinda, *Wawancara*, 05 April 2022

¹⁹ Siti Sundari, *Wawancara*, 05 April 2022

D. Efektivitas pelayanan pada produk mobile banking untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

1. Pemahaman Program

Pemahaman Program pada efektivitas pelayanan prroduk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso dapat dilihat dari sejauh mana nasabah dalam memahami pengetahuan atas aplikasi *mobile baking* tersebut serta kemampuan nasabah dalam melakukan kegiatan atau bertransaksi menggunakan *mobile baking*.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Taviana Avinda selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Pengukuran efektivitas di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso tentang pemahaman program itu tentang bagaimana nasabah saat bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Jadi maksudnya itu aplikasi *mobile banking* bisa dikatakan efisien jika nasabah mudah memahami fiturnya mbak. Kalau nasabah tidak bisa pakai jadi tidak efisien mbak”²⁰

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Ellanda Safitri selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Pemahaman program disini maksudnya tentang gimana nasabah bisa mengoprasionalkan *mobile banking*. Jadi Bank Syariah Indonesia itu menciptakan *mobile banking* untuk memudahkan nasabah agar lebih efektif dalam penggunaannya gitu mbak.

²⁰ Taviana Avinda, *Wawancara*, 05 April 2022

Kalau aplikasinya nggak memudahkan dan nggak membantu otomatis *mobile banking* tidak sesuai harapan”²¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai Efektivitas pelayanan dalam pemahaman program pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso meliputi kemudahan dalam transaksi *mobile banking*. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya kemudahan program fitur layanan *mobile banking* nasabah mampu menggunakan dengan efisien dan sesuai harapan maka akan tercapainya sebuah kepuasan terhadap pelayanan *mobile banking*.

2. Tepat Waktu

Tepat waktu pada efektivitas pelayanan prroduk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso yaitu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih efisien dan lebih cepat. Hal ini dikarenakan *mobile banking* relative lebih cepat dalam konektivitas, hal ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sehingga menghemat waktu dan sangat efisien.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Tavana Avinda selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

²¹ Ellanda Safitri, *Wawancara*, 05 April 2022

“Menurut saya tentang aplikasi mobile banking itu bisa diakses dengan cepat dan dimana saja atau tidak, jadi kalau bisa diakses cepat dan bisa transaksi dimana saja otomatis nasabah bisa mempersingkat waktu dalam bertransaksi mbak.”²²

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Ellanda Safitri selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Jadi tepat waktu disini itu mbak tentang aplikasi *mobile banking*nya itu lo bisa mempermudah dalam peringkasan penggunaannya atau tidak, maksudnya nasabah itu bisa mempersingkat waktunya mbak. *Mobile banking* diciptakan agar nasabah itu bisa transaksi dimana saja dan kapan saja”²³

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai Efektivitas pelayanan dalam tepat waktu pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso meliputi penggunaan *mobile banking* menjadi efisien dan cepat. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya kemudahan program fitur layanan *mobile banking* nasabah dapat bertransaksi secara fleksibel sesuai dengan kebutuhan nasabah.

3. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan pada efektivitas pelayanan prroduk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso yaitu mengenai keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Dengan adanya *mobile banking* dapat dikatakan

²² Tavana Avinda, *Wawancara*, 05 April 2022

²³ Ellanda Safitri, *Wawancara*, 05 April 2022

efektif bilamana pelaksanaan transaksinya dapat tercapai dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Tavana Avinda selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“pencapaian tujuan disini itu tentang apakah *mobile banking* sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah atau belum mbak, soalnya nasabah pengennya yang terbaik dan memudahkan gitu”²⁴

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Ellanda Safitri selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebagai berikut :

“Pencapaian tujuan menurut saya tentang nasabah puas atau tidak. Kalau nasabah puas jadi Bank Syariah Indonesia itu sudah pasti berhasil dalam visi dan misinya”²⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai Efektivitas pelayanan dalam pencapaian tujuan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso meliputi penggunaan *mobile banking* untuk pencapaian tujuan akhir yang terjamin. Pelayanan *mobile banking* akan lebih mudah menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan akan semakin tercapai, sehingga nasabah merasa puas.

²⁴ Tavana Avinda, *Wawancara*, 05 April 2022

²⁵ Ellanda Safitri, *Wawancara*, 05 April 2022

BAB IV

ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN *MOBILE BANKING* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH

A. Analisis praktik pelayanan pada produk *mobile banking* di Bank

Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

1. Analisis Pelayanan Dalam Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) Pada Produk *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

Menurut Prof. Robbert C. Solomon dimensi bukti fisik (*tangibles*) berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi kecepatan akses. Kecepatan akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak.¹ Hal ini berarti lokal fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.

Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso melakukan pelayanan *mobile banking* dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*) yaitu kecepatan akses yang meliputi adanya maintain dalam tahap pengembangan pelayanan *mobile banking* dari pengembangan produk simpanan pembiayaan, cicil emas, dan pinjaman KPR yang

¹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), h.23-24.

awalnya pengajuan harus melalui customer service sekarang bisa diakses dengan mobile banking. Dengan adanya kecepatan akses seperti peningkatan layanan mobile banking tersebut mampu membuat nasabah menjadi tertarik dengan pelayanan mobile banking dikarenakan nasabah merasa nyaman menggunakan mobile banking karena nasabah diberi kemudahan untuk bisa bertransaksi dirumah yaitu transfer dan tarik tunai dengan akses yang mudah dan nyaman, hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Namun kenyataannya dengan adanya maintain tidak semua pelayanan *mobile banking* mampu diakses dengan mudah, nasabah masih terkendala dengan akses sering *timeout* sehingga menyebabkan aktivasi tiba-tiba mengalami kadaluarsa dikarenakan adanya pengembangan *maintain* pelayanan *mobile banking* tidak ada pemberitahuan dahulu dari Bank Syariah Indonesia pusat.

Berdasarkan analisa diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan mobile banking dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang dilakukan di Bank Syariah KCP Nganjuk Yos Sudarso sesuai dengan teori yaitu kemudahan kecepatan akses yang mampu memberikan rasa kepuasan terhadap nasabah. Namun disamping adanya kemudahan penggunaan fitur akses *mobile banking* BSI nasabah mengalami kendala dalam peningkatan layanan mobile banking yang disebabkan oleh kurangnya pemberitahuan dari kantor Bank Syariah Indonesia Pusat.

2. Analisis Pelayanan Dalam Dimensi Keandalan (*Reliability*) Pada Produk *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk

Yos Sudarso

Menurut Prof. Robbert C. Solomon dimensi keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.² Pelayanan dalam dimensi keandalan (*reliability*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan kemampuan Bank Syariah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan dengan tepat dan terpercaya. Pada BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso dimensi keandalan (*reliability*) memegang peranan yang penting karena hal tersebut merupakan pelayanan yang berdasar pada prinsip kepercayaan. Dimensi ini dapat dicerminkan pada kemampuan karyawan bank dan kemampuan fasilitas teknologi yang dimiliki bank untuk menciptakan kepercayaan nasabah, terutama kecepatan waktu pada transaksi nasabah, dengan memberikan informasi yang andal dan bebas kesalahan kepada nasabah. Mewujudkan kepercayaan nasabah didukung oleh profesionalisme karyawan dalam hal pengetahuan, ketrampilan serta kemajuan layanan *mobile banking*. Bank Syariah

² Ibid ., h.23-24.

Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso melakukan pelayanan mobile banking dalam dimensi keandalan (*reability*) yaitu ketepatan waktu dalam hal melayani nasabah, pemberian informasi yang dapat dipercaya dan bebas dari kesalahan kepada nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso mewujudkan kepercayaan kepada nasabah dengan menjelaskan keunggulan produk mobile banking dalam hal bertransaksi. Transaksi menggunakan mobile banking dapat dilakukan dengan mudah tanpa adanya biaya tambahan (admin), hal tersebut menjadi keunggulan dari produk perbankan dibandingkan dengan mobile banking bank lain. Dengan adanya inovasi tersebut Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso mampu menarik nasabah dengan cara memberikan kepercayaan tentang produk *mobile banking*.

Berdasarkan analisa diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan mobile banking dalam dimensi keandalan (*reliability*) yang dilakukan di Bank Syariah KCP Nganjuk Yos Sudarso sesuai dengan teori yaitu ketanggapan dalam memberi pelayanan kepada nasabah dengan kepercayaan penuh, dengan hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Analisis Pelayanan Dalam Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) Pada Produk *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

Menurut Prof. Robbert C. Solomon pelayanan dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas.³ Menekankan pada perilaku personal untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan keamatan dari para pelanggan. Pelayanan dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Industri perbankan dimensi (*Responsiveness*) BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso Untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, berkaitan dengan ketanggapan bank dalam memberikan pelayanan. Untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, selain kemampuan karyawan dalam melayani, kemampuan memberikan pelayanan terbaik dari teknologi perbankan juga memegang peranan penting. Kemampuan berkaitan dengan fitur teknologi *mobile banking* yang semakin maju untuk mendukung atau melayani nasabah, menangani keluhan nasabah dengan menawarkan solusi yang tepat.

³ Ibid ., h.23-24.

Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso melakukan pelayanan mobile banking dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan memberikan pelayanan dalam menangani keluhan nasabah, ketika ada pengaduan gagal transfer dapat diakses melalui *mobile banking* tanpa harus datang ke cabang. Dengan menggunakan mobile banking dapat dilakukan dengan mudah, dan proses penanganannya lebih cepat dalam kurun waktu 5 hari kerja, sedangkan jika melalui cabang proses penanganannya dalam kurun waktu 7 hari kerja. Adanya penambahan fitur chat aisyah mampu menjawab keluhan nasabah tentang produk pembiayaan KPR. Ketanggapan customer service dalam mengarahkan nasabah untuk beralih menggunakan mobile banking juga berdampak dalam kepuasan nasabah, hal tersebut dikarenakan pelayanan *mobile banking* saat ini sangat efisien dibandingkan harus datang ke cabang terdekat.

Berdasarkan analisa diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan mobile banking dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang dilakukan di Bank Syariah KCP Nganjuk Yos Sudarso sesuai dengan teori yaitu ketanggapan dalam memberi pelayanan kepada nasabah dengan tanggap menanggapi keluhan nasabah, memberikan solusi atau jalan keluar dengan tepat. Dengan hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Analisis Pelayanan Dalam Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pada Produk *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

Menurut Prof. Robbert C. Solomon pelayanan dalam dimensi jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.⁴ Dengan adanya jaminan (*assurance*) maka akan tercipta keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).

Pelayanan dalam dimensi jaminan (*Assurance*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan pengetahuan dan keahlian bank serta kemampuan untuk menciptakan kepercayaan terhadap sistem aplikasi perbankan. Dimensi ini berkaitan dengan kualitas sistem *mobile banking* yang dimiliki oleh bank dan nasabah. Aspek tersebut dapat tercerminkan dari ketepatan pemrosesan transaksi nasabah melalui *mobile banking*, minimnya kesalahan pada sistem *mobile banking* yang ada. Demikian, nasabah akan merasa yakin dan nyaman dengan

⁴ Ibid ., h.23-24.

layanan bank. Kemampuan menciptakan kepercayaan nasabah, meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap BSI KCP Nganjuk. Dengan adanya jaminan (*assurance*) maka akan tercipta keamanan (*security*), merupakan bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Ini termasuk keamanan fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).

Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso melakukan pelayanan mobile banking dalam dimensi jaminan (*assurance*) merupakan adanya keamanan dalam aktivasi *mobile banking* lebih terjaga, hal tersebut dibuktikan dengan adanya pendaftaran dengan nomor asing tidak dapat aktivasi. Keamanan *mobile banking* lebih aman untuk meminimalisir kebobolan, sebelum adanya merger pendaftaran mobile banking dapat dilakukan dirumah, dan kode aktivasi hanya berlaku satu menit saja dengan satu kali pemakaian. Jika kode gagal hal tersebut sekarang tidak bisa dilakukan di call center akan tetapi harus datang ke cabang sehingga pelayanan *mobile banking* lebih efisien dalam keamanan guna untuk menjaga kerahasiaan data nasabah agar tidak disalahgunakan.

Berdasarkan analisa diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan mobile banking dalam dimensi jaminan (*assurance*) yang dilakukan di Bank Syariah KCP Nganjuk Yos Sudarso sesuai dengan teori yaitu dengan adanya dimensi jaminan (*assurance*) maka akan tercipta

keamanan yang efektif, keamanan aktivasi *mobile banking* yang ketat mampu menjaga kerahasiaan data nasabah, karena maraknya penyebaran data yang merugikan nasabah hal tersebut akan menjadikan nasabah mengalami keraguan. Adanya keamanan tersebut menjadikan nasabah merasa puas.

5. Analisis Pelayanan Dalam Dimensi Empati (*Empaty*) Pada Produk *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

Menurut Prof. Robbert C. Solomon pelayanan dalam dimensi empati (*empaty*) yaitu peduli, memiliki pengertian, dan pengetahuan tentang pelanggan. Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.⁵ Bentuk empati meliputi sikap sopan santun, rasa hormat, perhatian, dan keramahan karyawan (seperti resepsionis, telemarketer, manager, teller bank, dan lain-lain).

Pelayanan dalam dimensi empati (*empaty*) pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan sarana yang digunakan oleh penyedia layanan untuk menunjukkan rasa perhatian dan peduli kepada nasabah tanpa dipengaruhi hubungan pribadi. Bank Syariah Indonesia, dimensi ini tercermin dari minat Bank untuk mendengarkan nasabahnya.

⁵ Ibid ., h.23-24.

Kepedulian bank ini tercermin dari perhatian yang dari nasabah dengan kepedulian perusahaan terhadap segala keluhan nasabah dan kepedulian karyawan atas ketidaktahuan nasabah. Memahami kebutuhan spesifik nasabah dan memiliki waktu operasional yang nyaman bagi nasabah. Bentuk empati meliputi sikap sopan santun, rasa hormat, perhatian, dan keramahan karyawan (seperti resepsionis, telemarketer, manager, teller bank, dan lain-lain).

Berdasarkan analisa diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan mobile banking dalam dimensi empati (*empaty*) yang dilakukan di Bank Syariah KCP Nganjuk Yos Sudarso sesuai dengan teori yaitu dengan adanya dimensi empati (*empaty*) maka akan tercipta rasa kepedulian Bank dalam hal memberikan perhatian kepada nasabah sebagai priotas utama pelayanan *mobile banking* sehingga nasabah akan merasa dirinya diayomi oleh bank serta memudahkan nasabah dalam jatuh tempo pembayaran.

B. Analisis Faktor-Faktor pelayanan pada produk mobile banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

1. Keamanan

Menurut Rahardjo B. faktor pelayanan pada produk mobile banking dalam segi keamanan yaitu salah satu langkah pencegahan penipuan atau mendeteksi adanya penipuan dalam suatu sistem yang berbasis pada informasi. Keamanan merupakan salah satu kemampuan yang digunakan bank dalam melindungi informasi dari adanya penyalahgunaan rekening ataupun data nasabah.⁶ Faktor pelayanan pada produk *mobile banking* dalam segi keamanan di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan keamanan pada data nasabah. Hal tersebut dikarekan jika data nasabah tidak aman maka nasabah tidak puas dan percaya. Penyimpanan informasi pelanggan secara pribadi dan rahasia mampu melindungi nasabah dari resiko penipuan dan kerugian finansial.

Berdasarkan analisa diatas dapat disimpulkan bahwa. Faktor pelayanan pada produk *mobile banking* dalam segi keamanan di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sesuai dengan teori yaitu dengan adanya faktor dalam segi keamanan maka akan tercipta rasa perlindungan privasi nasabah. Keamanan memiliki nilai positif

⁶ Rahardjo, B, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*, (Bandung, PT. Insan Indonesia), h. 50

dengan penggunaan layanan *mobile banking*, semakin tinggi tingkat keamanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso maka nasabah merasa terjamin dan akan menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi.

2. Kemudahan

Menurut Rahardjo B. faktor pelayanan pada produk *mobile banking* dalam segi kemudahan yaitu keyakinan nasabah dalam menggunakan sistem *mobile banking* yang tidak merepotkan dalam melakukan usaha yang besar pada saat nasabah menggunakan.⁷ Faktor pelayanan pada produk *mobile banking* dalam segi kemudahan di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan kemudahan pada fitur layanan *mobile banking*. Hal tersebut dikarenakan jika pelayanan *mobile banking* tidak memudahkan nasabah maka nasabah akan berfikir berkali-kali untuk beralih menggunakan aplikasi *mobile banking*. Dengan adanya fasilitas fitur finansial maupun fasilitas non finansial dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan *mobile banking*.

Berdasarkan analisa diatas dapat disimpulkan bahwa. Faktor pelayanan pada produk *mobile banking* dalam segi kemudahan di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sesuai dengan teori yaitu dengan adanya faktor dalam segi keamanan maka layanan perbankan yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi akan

⁷ Ibid ., h. 50

meningkatkan kepuasan nasabah untuk menggunakan layanan berbentuk aplikasi *mobile banking* tersebut. Kemudahan *mobile banking* berbentuk sederhana dan mudah dimengerti sehingga *mobile banking* relatif lebih mudah digunakan dibandingkan layanan yang lain.

3. Desain

Menurut Rahardjo B. faktor pelayanan pada produk *mobile banking* dalam segi desain yaitu sebagai tampilan depan pada aplikasi yang memiliki daya tarik tertentu dimana tampilan tersebut semakin tinggi maka tingkat konsumsi sosial pun semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen dalam melakukan suatu transaksi.⁸ Faktor pelayanan pada produk *mobile banking* dalam segi desain di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso meliputi tampilan fitur layanan *mobile banking*. Hal tersebut dikarenakan jika fitur aplikasi *mobile banking* tidak menarik maka nasabah akan mengalami kesulitan dalam mengetahui fungsi fitur aplikasi *mobile banking*, dengan adanya desain yang menarik, efisien, dan tidak membosankan.

Berdasarkan analisa diatas dapat disimpulkan bahwa. Faktor pelayanan pada produk *mobile banking* dalam segi kemudahan di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sesuai dengan

⁸ Ibid ., h. 50

teori bahwa desain sangat berpengaruh dalam kepuasan nasabah, dimana semakin baik desain layanan *mobile banking* maka semakin tinggi kepuasan nasabah. Layanan *mobile banking* memiliki aplikasi grafis dan konfigurasi warna menarik, dengan adanya tata letak layar dan desain yang menarik maka navigasi jelas dan mudah serta tidak membosankan.

4. Biaya

Menurut Rahardjo B. faktor pelayanan pada produk *mobile banking* dalam segi biaya adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh seseorang terhadap barang ataupun jasa yang digunakan.⁹ Faktor pelayanan pada produk *mobile banking* dalam segi biaya di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso meliputi biaya dalam transaksi *mobile banking*. Hal tersebut dikarekan dengan adanya pembebanan biaya yang murah dan langsung memotong saldo, maka memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dengan adanya biaya transaksi tersebut lebih efisien dari pada nasabah harus datang ke cabang. Dan transaksinya dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan analisa diatas dapat disimpulkan bahwa. Faktor pelayanan pada produk *mobile banking* dalam segi biaya di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sesuai dengan teori

⁹ Ibid ., h. 50

merupakan harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah yang berdampak pada peningkatan penggunaan layanan *mobile banking*. Dimana jika harga atau biaya yang dikeluarkan nasabah tidak terlalu besar dan didukung dengan kualitas pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas serta akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

C. Analisis Efektivitas pelayanan pada produk *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

1. Pemahaman Program

Menurut Edi Sutrisno efektivitas pelayanan pada produk *mobile banking* dalam pemahaman program ialah sejauh mana masyarakat dalam memahami pengetahuan atas program tersebut serta kemampuan masyarakat dalam melakukan kegiatan atau program tersebut.¹⁰ Efektivitas pelayanan pada produk *mobile banking* dalam pemahaman program di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso meliputi nasabah dalam memahami pengetahuan atas aplikasi *mobile banking* tersebut serta kemampuan nasabah dalam melakukan kegiatan atau bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Dengan adanya pemahaman program ini nasabah pada Bank Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso lebih efektif dalam transaksinya dikarenakan

¹⁰ Edi Sutrisno, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri) h 66

nasabah mampu mengoperasikan fitur pelayanan dengan baik dan mudah.

Berdasarkan analisa diatas dapat disimpulkan bahwa. Pelayanan pada produk *mobile banking* dalam segi pemahaman program di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sesuai dengan teori yang merupakan nasabah mampu menggunakan aplikasi *mobile banking* dengan baik. Dengan adanya pemahaman program dengan lengkap nasabah mampu mengoperasikan dengan jelas dan nasabah dapat memantau transaksi keuangan secara pribadi dengan *real time*, mengelola dana yang keluar dan maupun masuk pada rekening menggunakan *mobile banking*. Pemahaman program ini disusun secara jelas, sehingga dengan adanya pemahaman program yang mudah dipahami maka nasabah akan merasa puas serta akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

2. Tepat Waktu

Menurut Edi Sutrisno efektivitas pelayanan pada produk *mobile banking* dalam tepat waktu ialah Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjafi lebih efisien dan lebih cepat. ¹¹ Efektivitas pelayanan pada produk *mobile banking* dalam tepat waktu di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso meliputi layanan *mobile banking* dapat menjadi lebih efisien dan lebih cepat. Hal ini dikarenakan *mobile banking* relative lebih cepat dalam

¹¹ Ibid ., h 66

konektivitasnya, serta memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sehingga menghemat waktu dan sangat efisien. Dengan adanya ketepatan waktu pada pelayanan *mobile banking* nasabah dapat mengakses fitur transfer dana, cek saldo, pengajuan deposito, dan pengajuan KPR dapat dilakukan menggunakan *smartphone* dimana saja dan kapan saja.

Berdasarkan analisa diatas dapat disimpulkan bahwa. Pelayanan pada produk *mobile banking* dalam tepat waktu di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sesuai dengan teori yang merupakan penggunaan *mobile banking* menjadi efisien dan cepat. Dengan adanya ketepatan waktu nasabah dapat mengakses aplikasi *mobile banking* tanpa adanya *time out* sehingga nasabah dapat bertransaksi dengan mudah dan cepat. Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator terpenting dalam menyajikan pelayanan yang efektif. Karakteristik pelayanan yang baik harus memanfaatkan waktu seefisien mungkin. Kualitas pelayanan *mobile banking* yang baik dapat diketahui dengan cara nasabah dapat menggunakan *mobile banking* dengan baik.

3. Pencapaian Tujuan

Menurut Edi Sutrisno efektivitas pelayanan pada produk *mobile banking* dalam pencapaian tujuan ialah merupakan keseluruhan upaya

pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan.¹² Efektivitas pelayanan pada produk *mobile banking* dalam pencapaian tujuan di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso meliputi penggunaan *mobile banking* untuk pencapaian tujuan akhir yang terjamin. Pelayanan *mobile banking* akan lebih mudah menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan akan semakin tercapai, sehingga nasabah merasa puas. Fitur layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan mudah. Dengan adanya kemudahan tersebut menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan pelayanan *mobile banking* akan semakin tercapai.

Berdasarkan analisa diatas dapat disimpulkan bahwa. Pelayanan pada produk *mobile banking* dalam pencapaian tujuan di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sesuai dengan teori yang merupakan penggunaan *mobile banking* dapat diakses dengan mudah sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Mobile banking* bersifat menyeluruh dalam sistem operasinya serta memberikan informasi yang tepat sehingga nasabah dapat memahami informasi dengan mudah. Jika nasabah mendapati fasilitas pelayanan sesuai keinginan nasabah, maka akhirnya nasabah akan mendapatkan apa yang ia inginkan sehingga suatu tujuan dapat berjalan efektif dan tercapai visi dan misinya.

¹² Edi Sutrisno, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri) h 66

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Praktik pelayanan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso menggunakan lima dimensi yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*), dimensi keandalan (*realibility*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empaty*). Dengan menggunakan lima dimensi tersebut Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sudah menerapkan pelayanan yang sangat baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan karena lima dimensi tersebut saling bersinergi.
2. Faktor-faktor pelayanan pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso dalam meningkatkan nasabah merupakan faktor keamanan, faktor biaya, faktor desain.
3. Efektivitas pelayanan pada produk *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sudah berjalan dengan efektif hal ini dibuktikan dengan indikator pemahaman program, tepat waktu, pencapain tujuan.

B. SARAN

1. Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebaiknya lebih meningkatkan lagi dalam praktik pelayanannya dikarenakan masih ada beberapa nasabah yang kurang paham dengan beberapa pelayanan dalam fitur aplikasi *mobile banking*.

2. Lebih memperhatikan faktor pelayanan pada produk *mobile banking* agar dapat meningkatkan kepuasan terhadap nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.
3. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sebaiknya lebih meningkatkan pelayanan *mobile banking* sesuai dengan kebutuhan setiap nasabah agar pelayanan lebih efisien dan efektif.



DAFTAR PUSTAKA**Buku**

Audi C, Erham Anggawiryadan. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Indah Surabaya. 2002.

Brata, Atep Adya Brata. Dan Moenir, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006.

Fandy Tjiptono Dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Cv Andi Offset. 2001.

Kasmir. *Etika Costumer Service*. Jakarta: Raja Grafindo. 2005.

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Edisi Revisi Cetakan Ke-3 Kencana. 2003-2010.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo. 1997.

Latumerrisa, Julius R. *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Jakarta : Salemba Empat. 2011.

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2003.

Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta. Graha Ilmu. 2011.

Rahardjo, B. *Keamanan Sistem Informasi Bebasis Internet*. Bandung: Pt. Insan Indonesia.

Rizal, Syamsul. *Perbankan Komputer*. Yogyakarta: Cv Budi Utama. 2018.

Sadily, Hasan. *Ensiklopedia Indonesia Jilid Ii*, Ces-Ham. Jakarta: Ichtiar Banu-Van Hoeve, 1980.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2016.

Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2017.

Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi 2011.

Sutrisno, Edi. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri.

Sutrisno, Edy *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana. 2009.

Tampu Bolon, Nelson. *At All, Bijak Ber-Ebanking*. Jakarta: Ojk. 2015.

Tjiptono, Fandy. *Service Management*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset. 2008.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Cv Andi Offset. 2012.

Wiji, Nurastuti. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011.

Winarsi, Atik Septi Dan Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, Pustaka Belajar. 2005.

Daftar Website

Bank Rakyat Indonesia Syariah. Profil Perusahaan Dari
<http://www.brisyariah.co.id> Cabang

BRI Syariah. Sejarah BRI Syariah. Dalam <http://BRISyariah.co.id>

<https://www.ir-bankbsi.com>

Siti Firnanda Hardiyanto. “Masa Depan Yang Cerah Bersama Bank Syariah”, Dalam www.kompasiana.com

Artikel

Fauzi Bogie Nugroho, Zainul Arifin, MS Sunarti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Nasabah Kredit Program Usaha Kecil Menengah/ Mikro Pt. Bank Jatim (Persero) Cabang Kraksaan)”

Jurnal

Ai Sri Wahyuni, Rahmi Hayai Dan Safrul Rijal. (2019) “Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Erpadu Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong” *Jurnal JAPB*. Vol 2, no. 2. 424.

Febriani, Nina Indah. (2016) “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” *An-Nisbah*. Vol. 03. No. 01. 151.

Harahap, Zakariah. (2020). “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”, *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*. Vol. 6. Nomor .1. 102.

Maulana, Ade Syarif. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi” *Jurnal Ekonomi* . Vol. 07. No. 02. 115.

Maulana, Ade Syarif. (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi.” *Jurnal Ekonomi*. Vol. 07, No. 02. 115.

Yuniati, Rika Dan Hendi Prihanto. (2021) “Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking”. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)*. Volume 1. No. 1. 101.

Skripsi

Kurnia, Nia. “Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang”. *Skripsi*, IAIN Purwokerto. 2020.

Permatasari, Rizka Ayu. “Minat Penggunaan Internet Banking Dan Mobile Banking Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Iain Metro”. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Rianto, Sulih. “Strategi Bank Syariah Indonesia Kcp Nganjuk Yos Sudarso Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Tengah-Tengah Migrasi”. *Skripsi*, IAIN Tulungagung, 2021.

Sulfiana, Eka. “Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru”. *Skripsi*, IAIN Parepare. 2020

Yani, Fitri. “Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan)”. *Skripsi*, IAIN Sumatera Selatan Medan.

Wawancara

Ellanda Safitri. *Wawancara*. 05 Oktober 2021

Ellanda Safitri. *Wawancara*. 05 April 2022

Siti Sundari. *Wawancara*. 15 Maret 2022

Siti Sundari. *Wawancara*. 05 April 2022

Taviana Avinda. *Wawancara*. 15 Maret 2022

Taviana Avinda. *Wawancara*. 05 April 2022

Yoyok Harianto. *Wawancara*. 15 Maret 2022



LAMPIRAN

Lampiran 3.1

DESKRIPSI KEGIATAN PENGUMPULAN DATA MELALUI

WAWANCARA

Nama Informan : Tavana Avinda

Identitas Informan : Customer Service

Tanggal Wawancara : 05 April 2022

	Materi Wawancara
Peneliti	Bagaimana pelayanan <i>mobile banking</i> dalam dimensi bukti fisik di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	<p>Pelayanan dalam dimensi bukti fisik di Bank Syariah Indonesi KCP Yos Sudarso menurut saya itu tentang kecepatan akses. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (<i>approachability</i>) dan kemudahan kontak. Jadi gini mbak untuk saat ini kecepatan akses mobile banking kemarin sering di <i>maintain</i> itu kayak diperbaiki lagi. Kadang suka <i>trouble</i> kadang suka eror soalnya dia produknya masih baru, kenapa gitu soalnya dia masih dalam tahap pengembangan terus dari simpanan karyawan kayak pembiayaan kan sekarang pengajuan memakai <i>mobile banking</i> sudah bisa, bisa cicil emas dan bisa juga pengajuan pinjaman KPR (Kredit Kepemilikan Rumah), dan tambahan produk brives. Jadi menurut saya dengan adanya kecepatan akses seperti peningkatan layanan mobile banking membuat banyak nasabah menjadi tertarik dengan layanan tersebut karena mereka merasa nyaman pakek mobile banking, bisa transaksi dirumah sekarang kita bisa transfer dan tarik tunai dirumah mereka lebih mengutamakan mobile banking soalnya itu lebih cenderung bisa dilakukan dengan mudah. Kecepatan akses sangat berpengaruh soalnya apalagi sekarang kadang mobile banking bsi sering trouble ya, jadi kadang nasabah itu kayak timeout jadi aktivasi tiba-tiba kadaluarsa tiba-tiba kadang ada salah, kadang ada maintain tidak ada</p>

	<p>pemberitahuan, kadang nomor yang sering trouble digunakan kan indosat jadi kebanyakan ki nasabah pengguna nomor indosat jadi nasabah itu kasian mbak soalnya kalau maintainnya itu bisa sampai seharian mereka enggak bisa untuk aktivasi dan kesusahan juga kalau aktivasi harus ke kantor sedangkan dulu call center bisa nah sekarang itu tidak bisa. Jadi sangat mempengaruhi kadang kan pakai mobile banking ada sing kayak transfer tapi ternyata uangnya belum masuk keterangannya udah timeout ternyata sudah kedebit langsung mereka buat pengaduan sendiri karena mereka sudah paham ya pengaduan itu gimana, dari pada ke aku ribet jadi langsung buat pengaduan sendiri. Dan pengaduannya sekarang sudah ada menunya sendiri buat pengaduan di mobile banking bagian pengaduan, dan bukan di chat aisyah soalnya itu berbeda ya mbaksoalnya chat aisyah itu digunakan untuk nasabah menanyakan tentang produk nah kalau untuk pengaduan itu di atasnya chat aisyah gitu. Nanti tinggal dimasukkan aja yaudah nanti tinggal pelaporan transaksi, sebelum pelaporan dulu di screenshot dahulu mutasi rekening yang terdebit dan disitu langsung ada kan mbak. Dan mutasinya itu harus sesuai dengan transaksinya dia, kalau nasabah transfer gagal hari ini yang discreenshoot juga mutasi transfer yang hari ini terus nanti langsung buat pelaporan di pengaduan mobile banking, tinggal dimasukan nomor rekening sama screenshootnya dan itu cepet kok mbak prosesnya.</p>
Peneliti	Bagaimana pelayanan <i>mobile banking</i> dalam dimesi keandalan di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	<p>Pelayanan dalam dimensi keandalan (<i>reliability</i>) di Bank Syariah Indonesia KCP Yos Sudarso menurut saya ya mbak tentang membangun rasa kepercayaan kepada nasabah, terutama ketepatan waktu dalam melayani transaksi nasabahnya, pemberian informasi yang dapat dipercaya dan bebas dari kesalahan kepada nasabah. Mewujudkan kepercayaan kepada nasabah didukung profesionalisme karyawan baik pengetahuan dan ketrampilan serta kemajuan teknologi layanan <i>Mobile Banking</i>. Disini maksudnya dari kepercayaan kepada nasabah itu ya gimana kita bisa merayu mereka dan</p>

	<p>menjelaskan keunggulan produk mobile banking itu bisa apa aja terus tansaksinya bisa lebih mudah tanpa biaya adminnya kalau mungkin di bank lain kan transaksi limit kredit mempengaruhi biaya admin ya kalau disini kan enggak, kalau <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia bisa sampai Rp. 200.000.000 nah itu biaya adminnya 0 jadi dari situ kita bisa menarik nasabah dengan cara memberikan kepercayaan tentang <i>mobile banking</i>.</p>
Peneliti	<p>Bagaimana pelayanan <i>mobile banking</i> dalam dimesi ketanggapan di BSI Nganjuk Yos Sudarso?</p>
Informan	<p>Pelayanan dalam dimensi ketanggapan (<i>responsiveness</i>) pada produk <i>mobile banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso itu menurut saya ya tentang menyangkut sistem teknologi elektronik perbankan <i>mobile banking</i> yang semakin maju untuk membantu/ melayani nasabah, menangani keluhan nasabah dengan memberikan solusi/jalan keluar yang tepat. Sekarang gini mbak, jadi waktu dulu kan masih BRI Syariah kan ada mobile bankingnya. Nah ketika ada pengaduan gagal transfer, tarik tunai gagal, uangnya kedebet tapi uangnya enggak keluar nah itu sekarang bisa diproses tanpa ke <i>Customer Service</i> dan bisa diakses melalui <i>mobile banking</i>. Dan lewat <i>mobile banking</i> itu bisa lebih cepat dalam penangannya kurang lebih lima hari kerja kalau lewat <i>Customer Service</i> paling cepat tujuh hari kerja, dan di Bank Syariah Indonesia <i>mobile banking</i> sekarang kalau mau tanya-tanya tentang deposito pembukaannya pakek <i>mobile banking</i> itu bisa dichat aisyah langsung dijawab sama dia kayak gitu. Dan kontak tertera di chat aisyah itu ada yaitu 14040, tetapi di 14040 itu responnya agak lama dari pada chat aisyah. Dan kalau ada nasabah yang kesusahan mengenai permasalahan tersebut biasanya langsung saya arahkan untuk ke <i>mobile banking</i>, jadi kalau dia belum mempunyai <i>mobile banking</i> langsung saya arahkan untuk daftar <i>mobile banking</i> dan langsung saya bikinkan pengaduan di <i>mobile banking</i> itu bisa balik dalam kurun waktu lima hari kerja. Trus sekarang kalau ada ATM yang hilang kalau dulu kan harus ke kantor buat blokir ATM biar ndak dipakai, nah sekarang nasabah bisa menonaktifkan ATMnya melalui <i>mobile</i></p>

	<i>banking</i> cuma kekurangannya mbak <i>mobile banking</i> tidak bisa membuka blokir ATM dan membuka blokir itu harus ke cabang.
Peneliti	Bagaimana pelayanan <i>mobile banking</i> dalam dimesi jamiman di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	Pelayanan dalam dimensi jaminan (<i>Assurance</i>) pada produk <i>mobile banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso menurut saya ya tentang transaksi yang bisa di cek perinciannya di mutasi, nah itu kan bisa ngecek kayak masuk enggaknya di transaksi terus kita kan juga ditambahin dengan SMS notifikasi, dan SMS notifikasi itu ada bayarannya mbak sebesar Rp. 500 per SMSnya. Jadi kalau nasabah enggak ada pulsa dia debetnya langsung ke rekening kayak gitu. Menurut saya lebih aman ajasih kalau dulu <i>mobile banking</i> pendaftarannya melalui 14040 itu bisa, dan kode aktivasinya berlaku satu menit saja dengan satu kali pakai dan enggak bisa di call center sehingga nasabah harus datang ke cabang terdekat kayak gitu. Jadi <i>mobile banking</i> BSI lebih dijaga lagi biar enggak kebobolan. Kemarin juga ada yang aktivasi dari luar negeri dari Thailand itu ternyata pakai nomor Thailand tidak bisa dan ternyata pakai nomor Indonesia baru bisa normal kayak biasa kayak gitu.
Peneliti	Bagaimana pelayanan <i>mobile banking</i> dalam dimensi empati di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	Pelayanan dalam dimensi empati (<i>empaty</i>) pada produk <i>mobile banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso menurut saya gini mbak Bank Syariah Indonesia sekarang lebih maju lagi, sekarang seumpama pembiayaan itu kalau nasabah belum membayar ditanggalnya itu ada chat masuk dari bank Bank Syariah Indonesia yang centang biru itu akan mengingatkan kalau nasabah belum bayar, kalau sudah membayar aka nada notifikasi SMS kalau rekening ini terdebit sebesar sekian untuk pembiayaan jadi itu akan lebih kayak Bank Syariah Indonesia itu mengingatkan nasabah kalau sudah tanggung jawabnya untuk jatuh tempo. Dan sekarang hal tersebut memudahkan marketing untuk tidak perlu untuk mengingatkan nasabah lagi,

	<p>sekarang kan ditambah dengan system auto debet jadikan dulu waktu kayak pembiayaan itu kana da satu kali angsuran yang diblokir nah nanti kalau nasabah jatuh temponya belum bayar itu langsung kedebet dan langsung memotong tabungannya lalu aka nada SMS notifikasinya. Tapi kebanyakan nasabah belum paham kayak gitu jadi nasabah bingung kenapa ada uang kedebet, dan hal tersebut akan saya cek untuk rekening Koran di Customer Serviceku mbak ternyata pembayaran angsuran yang langsung otomatis ke debet kayak gitu</p>
Peneliti	<p>Bagaimana faktor keamanan pada pelayanan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI Nganjuk Yos Sudarso?</p>
Informan	<p>Dengan adanya keamanan di fitur <i>mobile banking</i> kan membuat nasabah jadi puas kan mbak. Jadi nasabah ya tertarik kalau saya arahkan untuk menggunakan <i>mobile banking</i>, jadi data nasabah tidak akan bocor mbak</p>
Peneliti	<p>Bagaimana faktor kemudahan pada pelayanan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI Nganjuk Yos Sudarso?</p>
Informan	<p>Dengan adanya kemudahan tersebut maka nasabah nanti puas mbak, kan kalau <i>mobile banking</i> aktivasinya sulit, mau transfer juga sulit otomatis nasabah kalau saya arahkan nanti langsung ditolak mbak, jadi adanya <i>maintain</i> hal itu juga meningkatkan kepuasan nasabah</p>
Peneliti	<p>Bagaimana faktor desain pada pelayanan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI Nganjuk Yos Sudarso?</p>
Informan	<p>Menurut saya kalau desain itu ya tentang gimana Bank Syariah Indonesia itu mengemas fitur aplikasinya mbak, jadi kalau pengemasannya menarik nasabah akan enjoy pakek <i>mobile banking</i>, kan kalau tampilannya membosankan nasabah jadi nggak puas kan mbak</p>
Peneliti	<p>Bagaimana faktor biaya pada pelayanan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI Nganjuk Yos Sudarso?</p>
Informan	<p>Jadi dengan adanya biaya yang rendah atau murah itu mbak nasabah nggak bakal berfikir kalau pakek <i>mobile banking</i> itu mahal trus pelayanannya nggak sesuai dengan <i>effort</i> yang dikeluarkan nasabah. Dengan adanya itu kan</p>

	<p>nasabah lebih efisien mbak, soalnya dari pada datang ke cabang terdekat belum nanti berangkatnya pakek kendaraan kan harus pakek bensin, trus belum lagi nanti kalau habis transaksi di cabang ternyata nasabah terpincut beli jajan kan ngga efisien. Trus kalau pakek <i>mobile banking</i> itu murah mbak nanti biayanya langsung memotong saldonya nasabah jadi menurutku lebih efisien, praktis dan sangat memudahkan nasabah, jadi nasabah bisa lebih hemat kalau pakek <i>mobile banking</i></p>
Peneliti	<p>Bagaimana kriteria efektivitas dalam pemahaman program pada pelayanan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI Nganjuk Yos Sudarso?</p>
Informan	<p>Pengukuran efektivitas di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso tentang pemahaman program itu ya tentang bagaimana nasabah saat bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> mbak. Jadi maksudnya itu aplikasi <i>mobile banking</i> bisa dikatakan efisien jika nasabah itu mudah memahami fiturnya mbak. Kalau nasabah ga bisa pakai ya nggak efisien</p>
Peneliti	<p>Bagaimana kriteria efektivitas dalam tepat waktu pada pelayanan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI Nganjuk Yos Sudarso?</p>
Informan	<p>Menurut saya ya mbak ya tentang aplikasi mobile banking itu bisa diakses dengan cepat dan dimana saja atau tidak, jadi kalau bisa diakses cepat dan bisa transaksi dimana saja otomatis nasabah bisa mempersingkat waktu dalam bertransaksi mbak</p>
Peneliti	<p>Bagaimana kriteria efektivitas dalam pencapaian tujuan pada pelayanan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI Nganjuk Yos Sudarso?</p>
Informan	<p>pencapaian tujuan disini itu tentang apakah <i>mobile banking</i> sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah atau belum mbak, soalnya nasabah kan pengennya yang terbaik dan memudahkan gitu</p>

Nama Informan : Ellanda Safitri

Identitas Informan : Branch Manager

Tanggal Wawancara : 05 April 2022

MATERI WAWANCARA	
Peneliti	Bagaimana kriteria efektivitas dalam pemahaman program pada pelayanan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	Pemahaman program disini ya maksudnya tentang gimana nasabah bisa mengoprasionalkan <i>mobile banking</i> mbak. Jadi Bank Syariah Indonesia itu menciptakan <i>mobile banking</i> untuk memudahkan nasabah agar lebih efektif dalam penggunaannya gitu mbak. Kalau aplikasinya nggak memudahkan dan nggak membantu otomatis <i>mobile banking</i> tidak sesuai harapan mbak
Peneliti	Bagaimana kriteria efektivitas dalam tepat waktu pada pelayanan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	Jadi tepat waktu disini itu mbak tentang aplikasi <i>mobile banking</i> nya itu lo bisa mempermudah dalam peringkasan penggunaannya atau tidak, maksudnya nasabah itu bisa mempersingkat waktunya mbak. <i>Mobile banking</i> diciptakan agar nasabah itu bisa transaksi dimana saja dan kapan saja mbak
Peneliti	Bagaimana kriteria efektivitas dalam pencapaian tujuan pada pelayanan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	Pencapaian tujuan menurut saya ya tentang nasabah puas atau tidak mbak. Kalau nasabah puas jadi Bank Syariah Indonesia itu sudah pasti berhasil dalam visi dan misinya mbak

Nama Informan : Siti Sundari

Identitas Informan : Nasabah

Tanggal Wawancara :

	Materi Wawancara
Peneliti	Bagaimana pelayanan <i>mobile banking</i> dalam dimensi bukti fisik di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	Kalau bukti fisik menurut saya disini kayaknya tetang kecepatan akses mbak, disini kan <i>mobile banking</i> bisa diakses dengan mudah, apa lagi sekarang ditambah adanya <i>maintain</i> jadi aplikasinya tambah <i>update</i>
Peneliti	Bagaimana pelayanan <i>mobile banking</i> dalam dimensi keandalan di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	Dimensi keadalan itu ya tentang pemberian informasi ya mbak, jadi ya harus bisa melayani nasabah kan kita nasabah itu awam jadi ya kewajiban dari BSI harus bisa bikin kayak saya ini jadi percaya gitu
Peneliti	Bagaimana pelayanan <i>mobile banking</i> dalam dimensi ketanggapan di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	Kemajuan fitur <i>mobile banking</i> di Bank Syariah Indonesia dengan adanya fitur pengaduan masalah nasabah yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke <i>Customer Service</i> trus sekarang ditambah adanya kemudahan nasabah dalam hal kehilangan kartu ATM dengan adanya fitur menonaktifkan kartu ATM secara sementara jadi saya sebagai nasabah merasa sangat dibantu mbak
Peneliti	Bagaimana faktor keamanan pada pelayanan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	Jadi keamanan itu kenapa jadi faktor pelayanan <i>mobile banking</i> ya karena kalau ga aman saya nggak bakal mau mbak pakek <i>mobile banking</i> , jadi ya nasabah bakal ragu dan takut sama datanya kalau bakal disalah gunakan
Peneliti	Bagaimana faktor kemudahan pada pelayanan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI Nganjuk Yos Sudarso?

Informan	Jadi kemudahan layanan <i>mobile banking</i> mengapa jadi faktor pelayanan ya kalau nggak mudah nasabah pasti nggak mau mbak. Soalnya nasabah itu mencari mana yang paling efisien dan mana yang paling memudahkan gitu sih mbak
Peneliti	Bagaimana faktor desain pada pelayanan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	Menurut saya sih mbak mengapa kok desain aplikasi itu mempengaruhi pelayanan ya kalau desainnya membosankan terus ga ada informasi produknya kan nasabah jadi bingung mbak, jadi ya gamau kalau disuruh pakek <i>mobile banking</i>
Peneliti	Bagaimana faktor biaya pada pelayanan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	Dengan adanya biaya yang murah itu menarik nasabah mbak, soalnya kan biaya di <i>mobile banking</i> itu langsung memotong saldo jadi ya nasabah nggak keberatan mbak. Lebih efisien juga, trus lebih singkat waktunya makanya biaya itu jadi faktor penentu di pelayanan <i>mobile banking</i>

Nama Informan : Yoyok Harianto

Identitas Informan : Satpam

Tanggal Wawancara : 05 April 2022

Materi Wawancara	
Peneliti	Bagaimana pelayanan <i>mobile banking</i> dalam dimesi jaminan di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	Menurut saya sih ya tentang gimana bank syariah memberi jaminan keamanan sama nasabah ya mbak, dengan adanya keamanan jadi nasabah itu puas dan yakin
Peneliti	Bagaimana pelayanan <i>mobile banking</i> dalam dimesi empati di BSI Nganjuk Yos Sudarso?
Informan	Tentang bagaimana Bank Syariah menjalin rasa kepedulian kepada

	nasabah mbak, jadi ya kayak adanya peringatan soal keterlambatan pembayaran pembiayaan seperti itu kan tandanya kita peduli sama nasabah
--	--



Lampiran 3.2

KEGIATAN PENGUMPULAN DATA MELALUI DOKUMENTASI

Keterangan	Dokumentasi Foto
<p>Wawancara dengan Ibu Taviana Avinda Selaku Customer Service BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso</p>	
<p>Wawancara dengan Ibu Ellanda Safitri Selaku Branch Manager BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso</p>	
<p>Pelaksanaan Pelayanan Mobile Banking</p>	

Wawancara dengan
Ibu Siti Sundari
Selaku Nasabah BSI
KCP Nganjuk Yos
Sudarso



DAFTAR RIWAYAT HIDUP**Identitas Diri**

Nama Lengkap : Esta Setyowati
Tempat Tanggal Lahir : Madiun, 15 Oktober 1999
Alamat : Ds. Sidorejo, Kebonsari Madiun,
Jawa Timur
Hp : 082257936087
E-mail : estasetyowati@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. 2005-2006 TK Wiyata Mandala II
2. 2006-2012 SDN 02 Sidorejo
3. 2012-2015 SMPN 01 Kebonsari
4. 2015-2018 SMAN 01 Dolopo

Ponorogo, 20 April 2022

Esta Setyowati

402180032

IAIN
PONOROGO