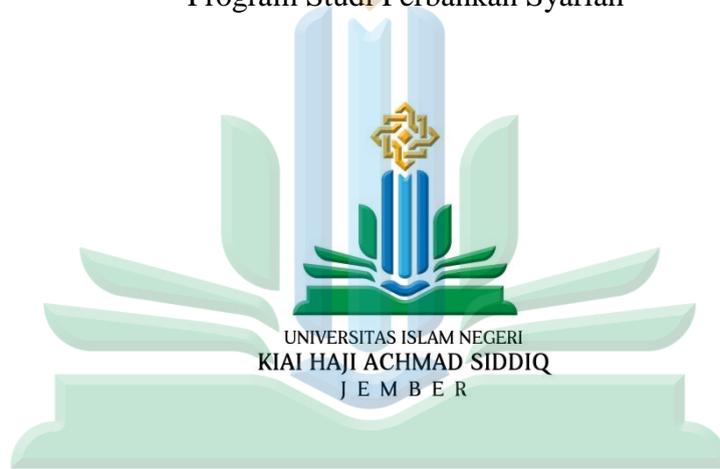


**PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN M-BANKING BRI
DAN BSI STUDI KASUS KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI
ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:
Risalatul Rohmadhina
NIM : 204105010104

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MARET 2024**

**PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN *M-BANKING* BRI
DAN BSI STUDI KASUS KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI
ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Risalatul Rohmadhina
NIM : 204105010104



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mariyah', is placed over the printed name of the supervisor.

MARIYAH ULFAH.,M.E.I.
NIP. 197709142005012004

**PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN M-BANKING BRI
DAN BSI STUDI KASUS KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI
ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Senin

Tanggal : 29 April 2024

Tim Penguji

Ketua

Dr.H.Fauzan, S.Pd., M.Si
NIP.197403122003121008

Sekretaris

Suprianik, S.E., M.Si
NIP.198404162019032008

Anggota :

1. Dr. Abdul Wadud Nafis, Lc., M.EI. (.....)

2. Hj. Mariyah Ulfah, M.E.I. (.....)

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



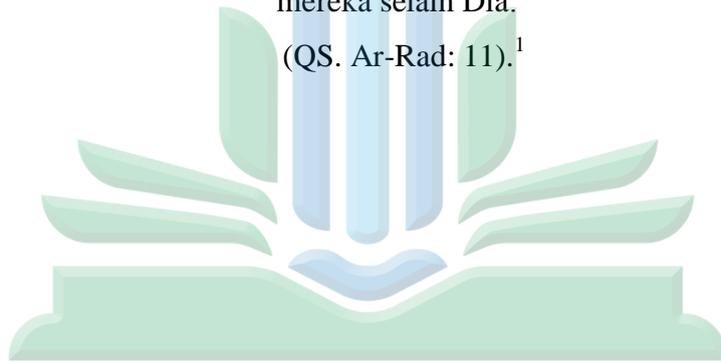
Dr. H. Ulfah, M.Ag
NIP.196812261996031007

MOTTO

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

“Baginya (manusia) ada (malaikat-malaikat) yang menyertainya secara bergiliran dari depan dan belakangnya yang menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka. Apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, tidak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

(QS. Ar-Rad: 11).¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya (Jakarta: AL Mujamma', 1971) : 250

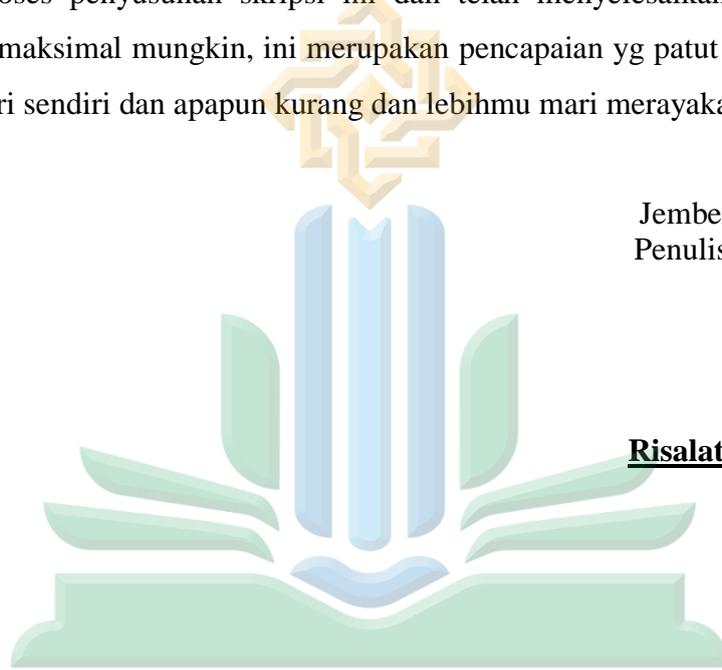
PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan karya ini sebagai sebuah perjuangan totalitas diri kepada Allah SWT atas segala kenikmatan, kekuatan, dan kesabaran dalam menjalani kehidupan, dan teruntuk :

1. Keluarga tercinta, terutama Ibu Luluk Munfarida da Bapak Suyono yang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya yang tiada terhingga, dan telah mendidik serta membesarkan saya, selalu memberikan semangat dan motivasi kepada saya, serta senantiasa mendoakan kesuksesan saya.
2. Adik saya (Ahmad Raihan Miftahul Zidane) yang telah menjadi motivasi dan semangat untuk terus berjuang.
3. Keluarga besar Ibu yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan kuliah dengan baik dan tepat waktu.
4. Temen seperjuangan saya Belgis Almaida Wahyu Winegar, Alfiri Ummu Isabella, Miftaul Nadilla dalam hal ini telah membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini dan memberikan semangat, menemani disaat suka maupun duka, memberi motivasi, inspirasi dan nasihat serta mewarnai hidup saya.
5. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Dimas Syauqi Rafsanjani sebagai partner spesial saya. Terimakasih telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, telah menjadi rumah yang menemani, meluangkan waktunya, mendukung maupun menghibur dalam kesedihan mendengar keluh kesah dan memberikan semangat kepada saya.
6. Untuk teman-teman seperjuangan FEBI UIN KHAS Jember angkatan 2020 khususnya kelas PS 4, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu memberi semangat dan doa dari awal kuliah sampai selesai.
7. Almamater Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember yang saya banggakan.
8. Serta kepada pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

9. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Risalatul Rohmadhina. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun sering merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yg patut dirayakan untuk diri sendiri dan apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Jember, 23 Maret 2024
Penulis



Risalatul Rohmadhina

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu disampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.E.I., M.Pd.I., selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Ibu Ana Pratiwi, S.E., Ak., M.S.A., selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Ibu Dr.Nurul Setianingrum, S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Mariyah Ulfah, M.E.I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
7. Seluruh dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
8. Para narasumber yang telah bersedia untuk diwawancarai.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 23 Maret 2024
Penulis

Risalatul Rohmadhina
NIM.204105010104

ABSTRAK

Risalatul Rohmadhina, Mariyah Ulfah, M.E.I, 2024 : *Perbandingan Kualitas layanan M-banking BRI dan BSI Studi Kasus Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*

Kata kunci : *M-banking*, Kualitas layanan, Kepuasan Nasabah

Di dunia sektor bisnis dan perbankan, teknologi informasi mendorong dunia perbankan untuk ikut serta dalam penggunaan internet, dikarenakan teknologi informasi merupakan peluang bagi dunia perbankan untuk maju dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan lebih baik untuk para nasabah (*customer*). Bank yang menyediakan sarana berbasis teknologi informasi dalam layanan transaksi perbankan dapat disebut *mobile banking (m-banking)*. Kualitas Pelayanan juga menjadi kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Jika bank gagal dalam memenuhi ekspektasi atau harapan nasabah maka nasabah tidak merasakan kepuasan dalam memperoleh pelayanan dari bank. Begitu juga sebaliknya, jika pihak bank mampumemenuhi harapan.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah : (1) Bagaimana perbedaan kualitas layanan *m-banking* BRI dan *m-banking* BSI? (2) Bagaimana penilaian dari nasabah pada fasilitas dan kualitas layanan pada *m-banking* BRI dan *m-banking* BSI?

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Mengetahui perbedaan kualitas layanan aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*. (2) Mengetahui penilaian dari nasabah terhadap fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI dan BSI.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan penelitian lapangan (*Field Research*) dengan subjek penelitian adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam semester 7 yang menggunakan *m-banking* BRI dan BSI. Pemilihan subjek penelitian ini menggunakan teknik *snowball* untuk menemukan informan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan deskriptif kualitatif yang terdiri dari data primer dan sekunder.

Adapun kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah : (1) kedua layanan aplikasi BSI *mobile* dan Brimo setelah dilakukan perbandingan ada perbedaan fasilitas dan kualitas layanan yang disediakan oleh kedua bank tersebut. Perbedaannya terletak pada fitur-fitur aplikasi *mobile banking* dan keamanannya. (2) Setelah memakai serta mamfaatkan fasilitas dan kualitas layanan yang ada pada BSI *mobile* dan Brimo nasabah merasa puas. Nasabah merasa bahwa fasilitas *m-banking* yang disediakan oleh Bank BSI dan Bank BRI dirasa sudah sinkron oleh apa yang dibutuhkan oleh nasabah.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
_LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	7
F. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Teori	23
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Subyek Penelitian.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Analisis Data	37
F. Keabsahan Data.....	38
G. Tahap-tahap Penelitian.....	39

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	41
A. Gambaran Umum Bank BSI dan BRI.....	41
B. Penyajian Data dan Analisis.....	49
C. Pembahasan Temuan.....	64
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71

LAMPIRAN

1. Matriks Penelitian
2. Pedoman Wawancara
3. Dokumentasi
4. Pernyataan Keaslian Tulisan
5. Jurnal Penelitian
6. Surat Izin Penelitian
7. Surat Selesai Penelitian
8. Surat Selesai Bimbingan Skripsi
9. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
10. Biodata Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 Fitur-fitur Aplikasi Mobile banking BSI mobile	50
Tabel 4.2 Tarif Layanan BSI mobile	52
Tabel 4.3 Jumlah Pengguna Aplikasi BSI mobile	52
Tabel 4.4 Fitur-fitur Aplikasi Mobile banking Brimo	53
Tabel 4.5 Tarif Layanan Brimo	54
Tabel 4.6 Jumlah Pengguna Aplikasi Brimo	55



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di era globalisasi ini perkembangan teknologi informasi mengalami peningkatan yang cukup pesat. Perkembangan teknologi informasi yang cukup dominan adalah internet. Perkembangan internet dirasa sangat membantu aktivitas di berbagai sektor. Hal ini terjadi karena lambat laun internet akan menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat. Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan digital, pihak perusahaan pelayanan jasa diharapkan untuk mengikuti perkembangan zaman dan memberikan kualitas layanan yang lebih modern.

Di dunia sektor bisnis dan perbankan, teknologi informasi juga mendorong dunia perbankan untuk ikut serta dalam penggunaan internet, dikarenakan teknologi informasi merupakan peluang bagi dunia perbankan untuk maju dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan lebih baik untuk para nasabah (*customer*). Bank yang menyediakan sarana berbasis teknologi informasi dalam layanan transaksi perbankan dapat disebut *mobile banking*.²

Dalam menghadapi perubahan ini, perbankan harus memperhatikan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat, serta dampak sosial dan lingkungan dari sistem yang telah dibuat untuk mengembangkan strategi dan

² Wardhana A “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia” *Jurnal Manajemen*, No.10, (2015): 273-284 <http://dx.doi.org/10.19166/derema.v10i2.164>

produk yang tepat dan relevan dengan kebutuhan nasabah.³

Layanan perbankan yang mengandalkan perkembangan teknologi informasi diantaranya adalah *internet banking*. Seiring perkembangan teknologi *cellular phone* menjadi *smartphones* dan meningkatnya jumlah penggunanya, sistem dan aplikasi *mobile banking* diinisiasi oleh industri perbankan untuk mendukung tercapainya kecepatan, efektivitas dan efisiensi penyelesaian transaksi-transaksi keuangan dan perbankan.⁴ Keunggulan layanan *Mobile banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Layanan pada *mobile banking* meliputi transaksi tunai, transaksi non tunai, transfer dana antar bank atau sesama bank, informasi saldo dan masih banyak lagi. *Mobile banking* diciptakan sebagai sarana adaptasi terhadap kemajuan teknologi informasi untuk memudahkan aktivitas nasabah dalam bertransaksi.⁵

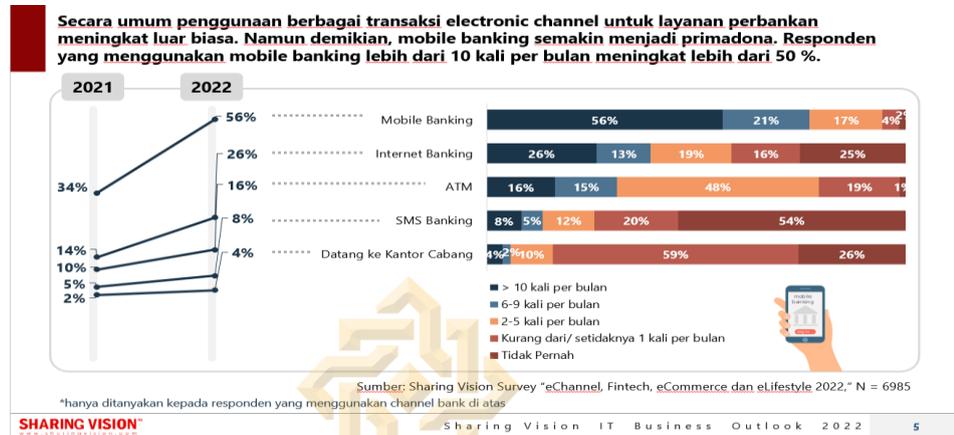
Penggunaan berbagai transaksi *Electronic Channel* untuk layanan perbankan meningkat luar biasa menjadikan *mobile banking* menjadi urutan paling atas yang banyak digunakan oleh masyarakat. Lebih dari 10 kali perbulan tumbuh 150% dalam setahun terakhir responden yang menggunakan *mobile banking*. Hal ini membuat penggunaan *mobile banking* jauh lebih

³ Hafiz Wahyu Ananda, Siti Masrohatin “Transformasi Digital Branch dalam Upaya Peningkatan Layanan di Era Society 5.0 pada Bank Mandiri Jember pada Bank Mandiri Jember” *Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah (JEIPS)*, No. 1, (2023): 411-431 <https://doi.org/10.37598/jeips.v3i1.1761>

⁴ Yuni Nustini, Maschlatul U dan Windy A Samira. *Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Industri Perbankan Studi Terhadap Penggunaan Mobile banking*, (EKONISIA : Yogyakarta, 2020)

⁵ Siti Masrohatin et al., “Pendampinga Literasi Dalam memabantu Pengaktifan Aplikasi Livin By Mandiri pada Perangkat Desa Puger” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (PEDAMAS)* No.1 (2023): 98-107 <https://pekatpkm.my.id/index.php/JP/article/view/25>

tinggi dari total penggunaan seluruh *channel* lain.

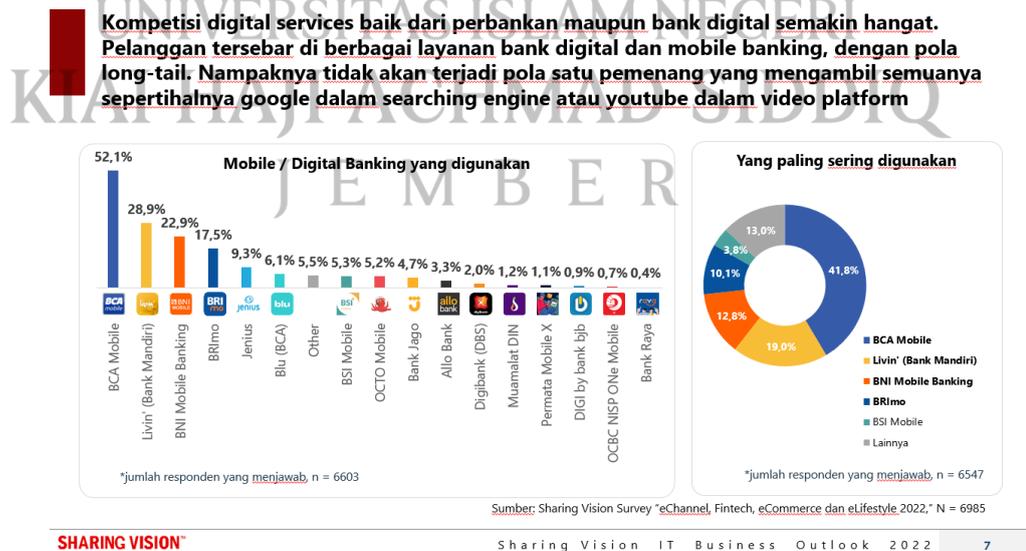


Sumber : <https://sharingvision.com>

Pada perkembangan *digital banking*, dengan sendirinya kompetensi *digital services* baik dari perbankan maupun digital semakin hangat. Search dengan kompetisi, aplikasi *digital banking* semakin naik. Hampir semua bank mengalami peningkatan jumlah pelanggan.

Dari hasil survey sharing vision, BCA Mobile berhasil menempati posisi pertama sebagai aplikasi *m-banking* yang paling banyak digunakan.

Berikut persentasenya mencapai 52,1 persen pada tahun 2022.



Sumber : <https://sharingvision.com>

Sementara itu, Livin' aplikasi *m-banking* milik Bank Mandiri berada pada posisi ke-2 dengan persentase 28,9 persen. Posisi ke-3 ditempati oleh BNI *m-banking* dengan pertumbuhan sebesar 22,9 persen. Sedangkan BRImo aplikasi *m-banking* milik BRI berada diposisi ke-4 dengan total sebesar 17,5 persen. Selain itu, BSI mobile di peringkat ke-8 dengan total sebesar 5,3 persen.

Dimitri Mahayana menyebutkan bank digital yang muncul ke permukaan sekitar 6 tahun terakhir ini dan saat ini tumbuh luar biasa bahkan bisa segera akan memasuki *red ocean* atau persaingan ketat.⁶

Bank umum (konvensional) adalah bank yang berkembang di Indonesia yang berorientasi pada prinsip konvensional. Prinsip konvensional menggunakan 2 metode, yaitu Penentuan harga (*spread based*) dan Pengenaan biaya (*fee based*).⁷

Sesuai UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), *universalisme (alamiyah)*, serta tidak mengandung *gharar, maysir, riba, zalim* dan obyek yang haram.⁸

Kualitas pelayanan juga menjadi kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Jika bank gagal dalam memenuhi ekspektasi atau harapan nasabah maka

⁶ Nurul Fatimah Khasbullah, "Survey Business IT Outlook 2023 Sharing Vision: *Mobile banking menjadi Primadona*", diakses 10 Oktober 2023 <https://sharingvision.com/>

⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008): 20

⁸ Otoritas Jasa Keuangan, diakses 10 Oktober 2023 <https://ojk.go.id>

nasabah tidak merasakan kepuasan dalam memperoleh pelayanan dari bank. Begitu juga sebaliknya, jika pihak bank mampu memenuhi harapan nasabah maka hal ini dikatakan bahwa pihak bank mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas layanan yang diberikan. Disamping kualitas layanan yang baik maka diperlukan fasilitas yang baik pula untuk menarik minat nasabah dalam melakukan suatu aktivitas. Fasilitas merupakan salah satu pertimbangan bagi nasabah dalam menentukan pilihan. Jika fasilitas yang disediakan oleh bank semakin lengkap, maka nasabah akan merasa puas dan memilih bank tersebut sebagai pilihan utamanya berdasarkan pengetahuan yang mereka dapatkan terhadap fasilitas yg tersedia.⁹

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena peneliti melihat bahwa sebagian besar nasabah menginginkan pelayanan yang mudah dan praktis, tanpa harus mengantri atau datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi. Saat ini peneliti juga mengamati persaingan bank konvensional dan bank syariah cukup ketat, dimana kedua bank tersebut saling bersaing dalam layanan jasa seperti layanan *m-banking*. Selain itu peneliti ingin mengetahui pelayanan manakah yang lebih unggul antara aplikasi *m-banking* bank syariah dan bank konvensional menurut para nasabah. Maka dari itu penulis akan membandingkan kualitas pelayanan antara kedua bank tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas layanan mana yang lebih baik antara aplikasi *m-banking* BRI dan BSI. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul **“Perbandingan Kualitas Layanan M-**

⁹ Afifah, “ Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas Layanan, Fasilitas serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah dan Konvensional.” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018)

***Banking* BRI dan BSI Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada konteks penelitian tersebut, maka fokus penelitian yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perbedaan fitur-fitur *m-banking* BRI dan *m-banking* BSI?
2. Bagaimana penilaian dari nasabah pada fasilitas dan kualitas layanan pada *m-banking* BRI dan *m-banking* BSI?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian yang telah diidentifikasi diatas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui perbedaan fitur-fitur aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*.
2. Untuk mengetahui penilaian dari nasabah terhadap fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI dan BSI.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi perbankan ini diharapkan akan membawa manfaat keilmuan yang dapat dijadikan rujukan untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

- 1) Hasil penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk

memperoleh gelar strata satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu pengetahuan, informasi serta wawasan mengenai sistem informasi tentang perbankan.

b. Bagi Universitas

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap bisa menjadi tambahan literatur untuk perpustakaan Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, dan juga sebagai bahan kajian, referensi dan informasi bagi mahasiswa utamanya bagi mahasiswa jurusan perbankan syariah.

E. Definisi Istilah

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen.¹⁰

2. M-banking

Mobile banking merupakan produk layanan perbankan untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone* yang bisa digunakan kapanpun dan dimanapun selama tersedia jaringan

¹⁰ Ahmad Zikri dan Muhammad Ikhsan Harahap, "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera" *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, dan Manajemen*, No.1 (2022) : 923-926 <https://ummaspul.e-journal.id/>

internet.¹¹

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan tingkat dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan diharapkan.¹²

F. Sistematika Pembahasan

Pada bagian ini berisikan mengenai rangkuman sementara skripsi yang meliputi uraian alur pembahasan mulai dari pendahuluan sampai dengan bab penutup. Sistem penulisan pembahasan menggunakan format deskriptif naratif. Adapun paparan terkait sistematika pembahasan :

BAB I PENDAHULUAN : bagian pendahuluan memuat beberapa hal penting tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah serta sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA : meliputi terkait kajian kepustakaan yang terdiri dari penelitian terdahulu serta kajian teori.

BAB III METODE PENELITIAN : meliputi terkait metode pengumpulan data, teknis analisis data serta tahapan penelitian merupakan metode penyelidikan seorang peneliti.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS : berisikan terkait penguraian penyajian serta analisis data yang terdiri dari gambaran subyek penelitian, penyajian data serta analisis, dan pembahasan temuan.

¹¹ Mayatsari, et.al, "Pengaruh Internet Banking dan *Mobile banking* terhadap Kinerja Keuangan Bank" *Strategic : Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, No.1 (2021): 55 – 72 <https://doi.org/10.17509/strategic.v21i1.36871>

¹² Agus Wahyu Irawan, "Analisis Kualitas Produk untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah" *TASYRI: Jurnal Tarbiyah dan Syariah Islamiyah*, No. 2 (2020): 1-10 <https://doi.org/10.52166/tasyri.v27i2.95>

BAB V PENUTUP : Pada bab ini merupakan bab yang paling terakhir dimana berisi mengenai kesimpulan dari penelitian dan disempurnakan dengan penyampaian saran oleh penulis atau peneliti.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam penelitian sangat diperlukan untuk diperjelas, memfokuskan, serta untuk memperhatikan kelebihan dan kelemahan dari teori yang sudah pernah dilakukan yang memiliki pembahasan masalah yang serupa. Pada penelitian penulis mengambil beberapa skripsi yang memiliki pembahasan yang serupa mengenai Perbandingan Kualitas Layanan *M-banking* BRI dan BSI. Maka beberapa penelitian diantaranya :

1. Miftahuddin dan Decky Hendarsyah, yang berjudul *Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile banking Bank Syariah Mandiri KCP Bengkalis dengan Bank Mandiri KC Bengkalis*.

Hasil dari penelitian ini bahwa fasilitas aplikasi *Mobile banking*

Bank Mandiri lebih baik dari pada Bank Syariah Mandiri. Terutama

dalam hal transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan lewat telepon seluler.

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa

perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang cash.

Keunggulan *Mobile banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui perbandingan fasilitas aplikasi *Mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Bengkulu dengan Bank Mandiri KC Bengkulu.¹³

2. Rohmaniah Nova Nur Afifah dan M Taufiq, yang berjudul *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Sebelum dan Setelah Menerapkan Mobile banking pada Perbankan yang Terdaftar di BEI*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya perbedaan yang signifikan antara variabel ROA dan ROE sebelum dan setelah penerapan *mobile banking*. Kemudian sebaliknya, tidak ada perbedaan yang signifikan antara variabel LDR dan BOPO. Jumlah pengguna *electronic banking* (*mobile banking, internet banking, dan SMS banking*) meningkat sebesar 270% dari 13,6 juta pengguna di tahun 2012. Kemudian di tahun 2016 meningkat menjadi 50,4 juta pengguna. Perkembangan *mobile banking* terbilang paling cepat jika dibandingkan layanan *electronic banking* lainnya. Perubahan yang sangat cepat ini disebabkan karena kemudahan dan efisiensi dari layanan aplikasi *mobile banking* yang bisa memenuhi kebutuhan masyarakat modern.

Metode penelitian ini berbeda dengan penelitian yang sedang diteliti oleh penulis. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan dua alat analisis yaitu metode Paired Sample T-

¹³ Miftahuddin dan Decky Hendarsyah ” Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi *Mobile banking* Bank Syariah Mandiri Kcp Bengkulu dengan Bank Mandiri Kc Bengkulu “ *IQTISHADUNA : Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, No.1 (2019): 16-32 <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.149>

Test dan uji peringkat bertanda Wilcoxon. Kinerja keuangan bank dapat diukur dari berbagai indikator. Indikator yang digunakan oleh peneliti diantaranya: *Return on Assets (ROA)*, *Return on Equity (ROE)*, *Loan to Deposit Ratio (LDR)* dan Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO).¹⁴

3. Rani Dwi Lestari, yang berjudul *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile banking BSI (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang)*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas menggunakan *mobile banking BSI*. Hasil ini dibuktikan dengan hasil uji F-test yang menunjukkan hasil F-hitung lebih besar dari F-tabel dengan nilai F-tabel sebesar $34,550 > 2,704$ dan nilai probabilitas value $0,000 < 0,05$. Menurut uji T, persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap loyalitas menggunakan *mobile banking BSI*.

Metode penelitian yang digunakan berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh penulis. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Objek penelitiannya adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun ajaran 2017, 2018, 2019 dan 2020.

¹⁴ Rohmaniah Nova Nur Afifah dan M. Taufiq “ Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Sebelum dan Setelah Menerapkan *Mobile banking* pada Perbankan yang terdaftar di BEI” *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, No.1 (2022) : 84-96
<http://dx.doi.org/10.35906/jep.v8i1.1035>

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu melalui kuesioner atau angket dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 95 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan bantuan program SPSS versi 22.¹⁵

4. Widia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih, Ira Puspita Dewi Sari, yang berjudul *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Efficiency tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. *Fulfillment* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile. *Privacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan aplikasi BSI Mobile. Hasil temuan ini berarti semakin baik Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan keamanan untuk pengguna *mobile banking* agar nasabah memiliki rasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi maka dengan cara itu akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah di *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). Responsiveness berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile.

¹⁵ Ranti Dwi Lestari, “ Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada *Mobile banking* BSI (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang)” (Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2021)

Metode penelitian yang digunakan berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh penulis. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang menggunakan aplikasi *mobile banking* lebih dari 5 kali bertransaksi. Sampel yang digunakan sebanyak 126 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Variabel Alat analisis menggunakan regresi linier berganda.¹⁶

5. Talita Oktania Sari, yang berjudul *Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile banking Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro)*.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Perbandingan menunjukkan bahwa fitur BSI *mobile banking* lebih banyak dibanding fitur dari BRI *mobile banking*, tarif layanan pada *mobile banking* kedua bank tersebut sama-sama memiliki biaya tarif yang cukup terjangkau, keamanan BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* sama-sama memiliki 3 keamanan. (2) Kualitas pelayanan pada BRI *mobile banking* masih sering terjadi kendala namun saat nasabah komplain kepada pihak bank tidak dilayani dengan cukup baik. Berbeda dengan kualitas layanan pada BSI *mobile banking*, dimana nasabah jarang mengalami kendala. Nasabah merasa puas setelah

¹⁶ Widia Eka Pramesti dan Wahyu Eko Setianingsih, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember" *Jurnal Penelitian Ipteks*, No.1, (2023): 29-38 <https://doi.org/10.32528/ipteks.v8i1.8726>

menggunakan dan bertransaksi melalui aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*, meskipun ada beberapa kendala dan masalah yang dihadapi oleh nasabah, seperti terblokirnya akun karena lupa password atau username, gagal transfer, dan lainnya. Namun nasabah tetap akan menggunakan aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh dari data primer yaitu data yang bersumber dari hasil penelitian lapangan meliputi wawancara dengan pimpinan, customer service dan nasabah lembaga penelitian dan data sekunder diperoleh dari buku referensi, jurnal dan website lembaga penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.¹⁷

6. Muhammad Zulvan Jamalu Ramadhan dan Vemy Suci Asih, yang berjudul *Studi Komparatif Kualitas Layanan Mobile banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia*

Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa tanggapan responden BRIS *Mobile banking* sebanyak 28,6 % memberikan tanggapan positif mengenai kualitas layanan BRIS *Mobile banking*. Adapun 60% responden yang menanggapi biasa aja mengenai kualitas layanan BRIS *Mobile banking*.

¹⁷ Talita Oktania Sari, “ Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile banking* Bank Syariah dan Bank Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro)”, (Skripsi, UIN Sayyid Ali Rahmatullah, 2022)

Metode penelitian ini termasuk kategori penelitian kepustakaan dan empiris yang dipadukan pendekatan deskriptif dan kuantitatif. Objek penelitian ini berfokus pada kualitas layanan *mobile banking* dari sudut pandang nasabah. Sedangkan subjek penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Ex. Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) KCP Sumedang Tanjungsari 2, yang menggunakan layanan *mobile banking*. Sumber data penelitian serta teknik penelitian pengambilan dan penghimpunan data diperoleh dari studi kepustakaan dan survey atas 35 nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Ex. Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) KCP Sumedang Tanjungsari 2.¹⁸

7. Anisa Khotijah, yang berjudul *Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile banking Pada Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Pada BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung Periode 2022)*

Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat perbedaan pada indikator persepsi kegunaan BSI dan BRI. Terdapat perbedaan pada indikator persepsi kemudahan penggunaan BSI dan BRI. Tidak terdapat perbedaan pada indikator sikap terhadap pengguna BSI dan BRI. Terdapat perbedaan pada indikator minat perilaku untuk menggunakan BSI dan BRI. Dan tidak terdapat perbedaan pada indikator penggunaan sistem sesungguhnya BSI dan BRI.

Metode penelitian yang digunakan adalah Pendekatan pada

¹⁸ Muhammad Zulvan Jamalu Ramadhan dan Vemy Suci Asih, “ Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia” Indonesian Journal of Economics and Management, No. 3, (2022) : 578-583 <https://doi.org/10.35313/ijem.v1i3.3492>

penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan jenis penelitiannya deskriptif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer yang diperoleh berdasarkan jawaban kuesioner yang disebarkan pada nasabah. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive* sampling yang berjumlah 200 responden (100 BSI dan 100 BRI).¹⁹

8. Husnul Hafiz, yang berjudul *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah UIN SUSKA RIAU*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) kualitas layanan *Mobile banking* BSI berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa. (2) Kualitas produk *Mobile banking* BSI berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa. (3) Kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi *Mobile banking* BSI berpengaruh secara stimulan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa.

Metode penelitian yang digunakan berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh penulis. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi Software IBM SPSS 26. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Uin Suska Riau Angkatan

¹⁹ Anisa Khotijah, “Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile banking* Pada Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Pada BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung Periode 2022)”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022)

2018 sampai 2021 dengan jumlah 885 mahasiswa, dengan menggunakan teknik sampel *purposive* sampling dan juga rumus Slovin maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 90 mahasiswa sebagai responden peneliti.²⁰

9. Fajar Akbar Hariansyah dan Niken Hendrakusma Wardani, yang berjudul *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara stimulan variabel *efficiency, system availability, fulfillment, privacy, contact, reponsiveness, dan compatibility of mobile device* berpengaruh secara signifikan terhadap *satisfaction* atau kepuasan pengguna sebesar 40,90%. Secara parsial hanya variabel *responsiveness dan compability of mobile device* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna. Hasil penelitian juga menunjukkan kepuasan pengguna tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap *loyalty* atau loyalitas pengguna sebesar 32,40%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka Bank rakyat Indonesia (BRI) perlu meningkatkan kualitas layanan *BRI Mobile* karena dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang akan mendorong loyalitas mereka untuk tetap menggunakan *BRIMobile*.

²⁰ Husnul Hafiz, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah UIN Suska Riau” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Suska Riau, 2022)

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebesar 87 responden yang berasal dari nasabah Bank BRI di Wilayah Cirebon yang menggunakan layanan *BRI Mobile*, dengan pemilihan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Model E-S-Qual dan E-Recs-Qual menjadi dasar dalam penelitian ini, namun penggunaan model tersebut telah dimodifikasi agar lebih sesuai dengan objek penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linier berganda dan *Kendall-Tau*.²¹

10. Alwan Firmansyah, yang berjudul *Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile banking Pada Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri lebih besar dari nilai rata-rata kualitas pelayanan *mobile banking* pada BRI Syariah.

Artinya kualitas pelayanan *mobile banking* yang di rasakan oleh nasabah Bank Syariah Mandiri lebih baik jika dibandingkan dengan BRI Syariah. Untuk hasil pengolahan pada uji T sampel bebas, peneliti tidak menemukan adanya perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri dengan BRI Syariah.

Metode Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan mengambil sampel sebanyak 70 responden yang merupakan 35

²¹ Fajar Akbar Hariansyah, et.al “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon” *JPTIHK : Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, No.5 (2019): 4267-4275 <https://j-ptiik.ub.ac.id/>

nasabah Bank Syariah Mandiri dan 35 nasabah BRI Syariah yang menggunakan layanan *mobile banking*. Adapun indikator kualitas pelayanan *mobile banking* pada angket/kuesioner yang disebar dalam penelitian ini yaitu speed, security, accuracy dan trust. Pengujian hipotesis menggunakan uji T sampel bebas (independent sample T-test).²²

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Persamaan	Perbedaan
1.	Widia Eka Pramesri, Wahyu Eko Setianingsih, Ira Puspita Dewi Sari (2023) Analisis Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember	Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas dan meneliti kualitas layanan aplikasi <i>mobile banking</i>	Subjek penelitian : Pengaruh kualitas layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah Objek penelitian : Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember
2.	Husnul Hafiz (2022) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk <i>Mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah UIN SUSKA RIAU	Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas dan meneliti tentang kualitas layanan aplikasi <i>mobile banking</i>	Subjek penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk <i>Mobile banking</i> BSI Objek penelitian : Mahasiswa program studi Ekonomi Syariah UIN SUSKA RIAU
3.	Anisa Khotijah (2022) Perbandingan Kualitas Pelayanan <i>Mobile banking</i> Pada Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi	Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas dan meneliti tentang kualitas layanan	Subjek Penelitian : Perbandingan Kualitas Pelayanan <i>Mobile banking</i> pada Bank Syariah dan Bank Konvensional

²² Alwan Firmansyah, “ Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile banking* Pada Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah “ (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2018)

	pada BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung Periode 2022)	aplikasi <i>mobile banking</i>	Objek Penelitian : BSI KCP Bandar Lampung Keaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung Periode 2022
4.	Talita Oktania Sari (2022) Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile banking</i> Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro)	Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas dan meneliti tentang kualitas layanan aplikasi <i>mobile banking</i>	Subjek Penelitian : Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile banking</i> Objek Penelitian : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro)
5.	Rohmaniah Nova Nur Afifah dan M Taufiq (2022) Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Sebelum dan Setelah Menerapkan <i>Mobile banking</i> pada Perbankan yang Terdaftar di BEI	Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas dan meneliti tentang kualitas layanan aplikasi <i>mobile banking</i>	Subjek penelitian : Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Sebelum dan Setelah Menerapkan <i>Mobile banking</i> Objek Penelitian : Perbankan yang Terdaftar di BEI
6.	Rianti Dwi Lestari (2021) Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada <i>mobile banking</i> BSI (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang)	Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas dan meneliti tentang kualitas layanan aplikasi <i>mobile banking</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan pendekatan metode kualitatif
7.	Muhammad Zulvan	Adapun persamaan	Subjek Penelitian :

	Jamalu Ramadhan dan Verry Suci Asih (2021) Studi Komparatif Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia	dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas dan meneliti tentang kualitas layanan aplikasi <i>mobile banking</i>	Studi Komparatif Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> Objek Penelitian : BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia.
8.	Fajar Akbar Hariansyah dan Niken Hendrakusma Wardani (2019) Analisis Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon	Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas dan meneliti tentang kualitas layanan aplikasi <i>mobile banking</i>	Subjek Penelitian : Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Objek Penelitian : Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon
9.	Miftahuddin, Decky Hendarsyah (2019) Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi <i>Mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri KCP Bengkulu dengan Bank Mandiri KC Bengkulu	Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas dan meneliti tentang kualitas layanan aplikasi <i>mobile banking</i>	Objek Penelitian : Bank Syariah Mandiri KCP Bengkulu dengan Bank Mandiri KC Bengkulu. Penelitian yang akan dilakukan membahas mengenai analisis perbandingan kualitas layanan M-banking BRI dan BSI pada Mahasiswa FEBI UIN KHAS JEMBER
10	Alwan Firmansyah (2018) Perbandingan Kualitas Pelayanan <i>Mobile banking</i> pada Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah	Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas dan meneliti tentang kualitas layanan aplikasi <i>mobile banking</i>	Subjek Penelitian : Perbandingan Kualitas Pelayanan <i>Mobile banking</i> Objek Penelitian : Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah

Sumber : Diolah oleh penulis

Berdasarkan penelitian terdahulu sebagaimana diatas, penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan *mobile banking* bagi perusahaan sangatlah penting, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik bisa memberikan *feedback* yang baik juga bagi perusahaan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan memenuhi yang diharapkan oleh nasabah, maka kualitas pelayanan bisa dipersepsikan baik dan memuaskan . Kepuasan yang telah terbentuk itu dapat mendorong nasabah untuk melakukan transaksi ulang atau tetap setia menggunakan *mobile banking* tersebut.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah mengenai metode penelitian yang digunakan, metode penelitian terdahulu mayoritas menggunakan metode pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan *mobile banking*.

B. Kajian Teori

1. Pengertian Bank

Pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.²³

²³ Drs. Syamsu Iskandar M.M “ *Akuntansi Perbankan Dalam Rupiah dan Valuta Asing*”

a. Bank Umum Konvensional

Berdasarkan pada pasal 1 ayat 3 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Bank Konvensional yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang mana dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.²⁴

b. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil.

Sesuai UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* dan obyek yang haram. Selain itu, UU Perbankan Syariah juga mengamanahkan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau

(Bogor: Penerbit IN MEDIA, 2013) : 39

²⁴ Miftahuddin dan Decky Hendarsyah ” Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi *Mobile banking* Bank Syariah Mandiri Kcp Bengkalis dengan Bank Mandiri Kc Bengkalis “ IQTISHADUNA : *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, No.1 (2019) : 16-32 <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.149>

dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf (*wakif*).²⁵

2. *Mobile banking*

a. Pengertian *Mobile banking*

Mobile banking merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.²⁶

Mobile banking merupakan salah satu bentuk baru pengembangan *delivery channel* pelayanan bank yang telah mengubah strategi bisnis perbankan lebih mengandalkan pada teknologi informasi dibandingkan pada teknologi manusia.

Pelayanan bank dalam bentuk *mobile banking* sepertinya menjadi keharusan. Kebutuhan dunia usaha dan nasabah bank semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi maupun informasi. Untuk itu *mobile banking* dapat menjembatani kebutuhan dunia usaha maupun nasabah dalam hal mempercepat pelayanan jasa bank.²⁷

Tujuan dari *mobile banking* ini adalah sebagai sarana penyedia *multi channel* yang dapat menghemat biaya transaksi

²⁵ Dr. Mochammad Rizaldy Insan Baihaqqy, S.E.,M.M “ *Bank dan Lembaga Keuangan*” (Purwokerto: Amerta Media, 2022) : 151

²⁶ Fifip Chopipah “Pengaruh Kualitas Layanan Internet banking Klikbca Terhadap Kepuasan Nasabah” (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013)

²⁷ Isroul Khusna, “ Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendean)” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Manado, 2020)

bank, memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan memberikan nasabah kebebasan untuk berinteraksi 24 jam sehari dimanapun nasabah berada. Dan tidak perlu mengantri seperti di *teller* maupun mesin ATM.²⁸

b. Fitur *Mobile banking*

- Untuk transfer ke semua rekening

Fitur utama yang paling banyak digunakan oleh pengguna *mobile banking* adalah untuk mengirim uang ke semua rekening dari HP. Dengan modal satu aplikasi *mobile banking*, nasabah sudah bisa transfer uang kemanapun dibutuhkan. Nasabah juga bisa transfer uang ke rekening dari bank manapun dengan *mobile banking*.

- Cek Saldo

Sebelum hadirnya *mobile banking*, nasabah harus pergi ke ATM hanya untuk mengecek sisa saldo yang ada di rekening. Namun, sejak adanya *mobile banking*, cek saldo bisa dilakukan hanya dari smartphone saja.

- Cek Riwayat Transaksi

Fitur ketiga dari *mobile banking* adalah untuk memeriksa riwayat transaksi. Baik itu transfer masuk, transfer keluar, maupun pembayaran yang dilakukan melalui *mobile banking* maupun ATM yang nasabah miliki. Karena bagaimanapun

²⁸ Yuslia Naili Rahmah, “ Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)” (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2018)

memeriksa mutasi rekening ini sangat penting sebagai bukti transaksi. Dengan adanya bukti inilah, nasabah bisa mencegah hal-hal yang tidak diinginkan semisal percobaan penipuan.

- Membayar Tagihan Elektronik

Fitur *mobile banking* lainnya adalah bisa digunakan untuk membayar tagihan elektronik. Contohnya yaitu tagihan listrik, PDAM, TV kabel dan masih banyak lagi.²⁹

c. Kelebihan dan Kekurangan *Mobile banking*

Berikut ini beberapa kelebihan pada *mobile banking* :

- 1) Layanan dapat diakses 24 jam, pengguna *mobile banking* dapat mengakses 24 jam dalam melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja bahkan tengah malam.
- 2) Bisa menyimpan data transfer, penyediaan fitur menyimpan nomor rekening tujuan untuk memudahkan pengguna melakukan transaksi ulang dengan rekening yang sama.
- 3) Mudah digunakan, *mobile banking* didesain sederhana untuk memudahkan nasabah dengan sistem yang mudah diatur dengan fitur mudah untuk dipahami.
- 4) Dapat mengetahui informasi produk terbaru pada bank terkait.
- 5) Transaksi lebih aman, aplikasi *mobile banking* menggunakan penerapan sistem kode akses untuk masuk pada akun rekening dan memasukkan PIN untuk melakukan transaksi.

²⁹ “*Mobile banking* : Pengertian, Fungsi, Fitur, Kelebihan dan Kekurangan. “ Diakses 18 Oktober 2023 <https://cardlez.com/>

Selain Kelebihan yang ada pada aplikasi *mobile banking*, *mobile banking* juga memiliki kekurangan diantaranya yaitu :

- 1) Rentan akan penipuan yang disebut *smishing*. *Smishing* adalah kejahatan dengan cara mencuri data pribadi seseorang untuk dapat masuk kedalam *account* keuangan pribadi seseorang dan mencuri dengan jumlah yang sangat besar. Biasanya nasabah pengguna produk layanan jasa *mobile banking* akan menerima SMS atau telepon palsu dari seorang peretas sistem komputer (*hacker*) yang menyamar sebagai pegawai institusi keuangan dan akan menanyakan informasi tentang rekening bank milik nasabah.
- 2) Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di hack saat telepon seluler nasabah dicuri.³⁰
- 3) Ketersediaan jaringan seluler operator. Dimana untuk mengakses *mobile banking* harus tersedia internet di smartphone pengguna.³¹

3. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

³⁰ Dwi Mutia Sari, Muhammad Iqbal Fasa' dan Suharto "Manfaat dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi *Mobile banking*" *AL-INFAQ : Jurnal Ekonomi Islam* No.2 (2021): 170-182

³¹ Krissandi Tunggal Pradini dan Susanti "Pengaruh Literasi Keuangan, Literasi digital, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan *Mobile banking* BCA, BNI, BRI" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* No.1 (2021): 859-872
<http://dx.doi.org/10.24843/EEB.2021.v10.i10.p04>

Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketetapan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.³²

Para pelanggan semakin peduli dengan pelayanan dan bagaimana mereka diperlakukan bila mereka membeli sesuatu, bukan sekedar harga saja. Memelihara hubungan pelanggan merupakan dasar dari banyak strategi baru yang berkembang mengenai pemasaran pelanggan, sebagaimana tercermin pada penawaran garansi produk jangka-panjang, paket pelayanan, investasi, dan intensif serupa lainnya.³³

b. Indikator Kualitas Layanan

Indikator kualitas layanan adalah sebagai berikut :

- 1) Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang

³² Dr.Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Surabaya : Unitomo Press, 2019):62

³³ Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2003): 111

diberikan oleh pemberi jasa.

- 2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.
- 5) Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.³⁴

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang

³⁴ Dr.Meithiana Indrasari, Pemasaran & Kepuasan Pelanggan (Surabaya : Unitomo Press, 2019): 62

yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan harapannya.³⁵

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

1) Kualitas Produk

Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2) Kualitas Pelayanan

Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional

Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.

5) Biaya

Nasabah yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau

³⁵ Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, “ Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank” *Jurnal Ilmiah Inovator*, No.1 (2018): 14-34 <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>

membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.³⁶

c. Manfaat Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah akan memberikan berbagai manfaat, diantaranya :

- a) Reputasi perusahaan semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.
- b) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- c) Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan menggunakan produk atau jasa perusahaan.
- d) Hubungan perusahaan dengan pelanggan selalu harmonis.
- e) Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggaan yang lebih baik.³⁷

d. Indikator Kepuasan Nasabah

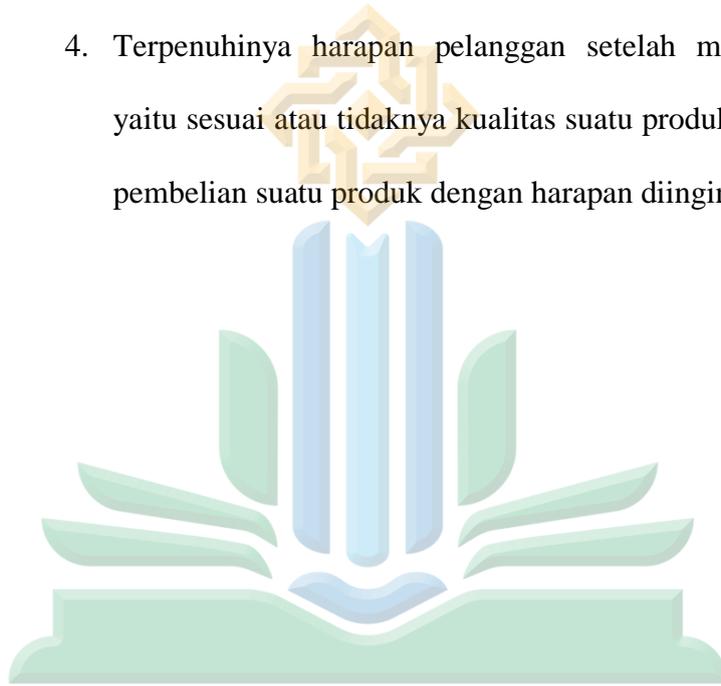
1. Perasaan puas (dalam arti puas terhadap produk dan pelayanannya), yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari nasabah saat menerima pelayanan yang baik dan produk berkualitas dari perusahaan.
2. Selalu membeli produk, yaitu nasabah akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila pencapaiannya harapan

³⁶ Dr. Meithiana Indrasari. “Pemasaran & Kepuasan Pelanggan” (Surabaya: Unitomo Press,2019): 81

³⁷ Ikfi Amalia “Analisis Kepuasan Nasabah Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang” *Jurnal Manajemen Bisnis*, No.1(2012) : 69-79 <http://dx.doi.org/10.22219/jmb.v2i1.1485>

yang mereka inginkan.

3. Akan merekomendasikan kepada orang lain, yaitu nasabah yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu memberikan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk, yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan diinginkan nasabah.³⁸



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

³⁸ Intan Monica A.S, Lucky Francky T dan Danny D.S “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana” No.2 , (2022) 107-112 ejournal.unsrat.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipakai untuk mengkaji, menguraikan, serta menggambarkan perbandingan fitur-fitur *Mobile banking* BRI dan BSI dengan apa adanya, baik dalam bentuk kata-kata maupun bahasa, serta bertujuan untuk memahami fenomena yang ditemukan yang berada di lapangan berdasarkan bukti-bukti dari fakta sosial yang ada.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian merupakan tempat dimana peneliti mendapatkan informasi. Dalam melakukan penelitian ini peneliti memilih lokasi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang beralamat di Jl. Mataram No.1, Karang Miuwo, Mangli, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember.

C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik snowball untuk menemukan informan. Snowball adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Peneliti memilih snowball karena dalam penentuan sampel, peneliti pertama-tama hanya menentukan satu atau dua orang saja tetapi karena data yang didapat dirasa

belum lengkap maka peneliti mencari orang lain untuk melengkapi data tersebut. Subjek Penelitian dalam penelitian ini Mahasiswa FEBI UIN KHAS JEMBER semester 7 dengan jumlah mahasiswa 663 dan peneliti mengambil sampel sebanyak 15 orang yang menggunakan *m-banking* BRI maupun BSI.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, dimana data yang dipaparkan diperoleh dari hasil penelitian lapangan sebagai data primer, sementara data yang berasal dari perpustakaan dan data dokumentasi lainnya yang berkaitan serta dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini dijadikan sebagai data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu kegiatan dengan tujuan untuk merasakan dan memahami suatu fenomena dalam perspektif ilmu pengetahuan dan gagasan-gagasan sebelumnya, dan untuk memperoleh beberapa informasi berdasarkan kebutuhan dalam melanjutkan penelitian tertentu.³⁹

Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi partisipatif, dimana peneliti terlibat secara langsung, adapun yang diteliti oleh peneliti meliputi :

³⁹ Endah Marendah Ratnaningtyas, et.al “ Metode Penelitian Kualitatif” (Penerbit Muhammad Zaini, 2023) : 33

- a) Perbedaan kualitas layanan aplikasi BRI *Mobile banking* dan BSI *Mobile banking*
- b) Penilaian dari nasabah terhadap fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI dan BSI

2. Wawancara

Metode pengumpulan data melalui wawancara dalam penelitian kualitatif umumnya dimaksudkan untuk mendalami dan lebih mendalami suatu kejadian dan atau kegiatan subjek penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif diperlukan suatu wawancara mendalam (*in-depth interview*), baik dalam suatu situasi maupun dalam beberapa tahapan pengumpulan data.⁴⁰

Pedoman wawancara digunakan untuk menghindari beberapa permasalahan yang terlupakan oleh peneliti dan digunakan sebagai bimbingan sehingga proses wawancara lebih terarah dan terstruktur.

Jenis wawancara ini termasuk dalam *in dept interview* yaitu dalam melakukan wawancara lebih bebas guna memperoleh jawaban lebih terbuka atas permasalahan yang ada. Dalam wawancara ini bertujuan untuk mengumpulkan data. Data yang dimaksud yaitu data yang berkaitan dengan perbandingan kualitas layanan BRI *Mobile banking* dan BSI *Mobile banking*.

⁴⁰ Dr. Uhar Suharsaputra, M.Pd “ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*” (PTRefika Aditama, 2012) : 213

3. Dokumentasi

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah dokumentasi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen merupakan pelengkap dari pengguna metode wawancara dalam penelitian kualitatif.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Data yang terkumpul tanpa dianalisis menjadi tidak bermakna, tidak berarti, menjadi data yang mati dan tidak berbunyi. Oleh karena itu, analisis data ini untuk memberi arti makna dalam nilai yang terkandung dalam data.

Adapun analisis data yang akan dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada mahasiswa dan mahasiswi FEBI UIN KHAS JEMBER yang menggunakan m-banking BRI atau BSI. Dan nantinya peneliti akan melakukan wawancara untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan oleh peneliti.

Analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut :

1. Reduksi data

Reduksi data adalah Proses mengolah data dari lapangan dengan memilah dan memilih, dan menyederhanakan data dengan merangkum

yang penting-penting sesuai dengan fokus masalah penelitian.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah Proses memberikan informasi yang telah disusun sedemikian rupa sehingga memungkinkan peneliti menarik kesimpulan dan menyusun rencana tindak lanjut. Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan disajikan dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat *patterns* (pola-pola) hubungan satu data dengan data lainnya.⁴¹

3. Penyimpulan data verifikasi

Penyimpulan data verifikasi merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara.⁴²

4. Kesimpulan akhir

Data yang diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah trigulasi sumber. Menurut Paiton, Trigulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam

⁴¹ Agus Suradika “ Teknik Analisis Data” Universitas Muhammadiyah Jakarta, (2020) diakses 19 Oktober 2023 <https://www.researchgate.net/>

⁴² Dr. Uhar Suharsaputra, M.Pd “ Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan” (PTRefika Aditama 2012) : 220

metode kualitatif.

Adapun langkah dalam triangulasi adalah sebagai berikut :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan antara yang dikatakan orang-orang dengan yang dikatakan sepanjang waktu mengenai situasi penelitian.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

G. Tahap-tahap Penelitian

Beberapa tahapan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya :

1. Tahap Pra Lapangan

Tahapan pra lapangan merupakan tahap dimana peneliti mencari gambaran dari permasalahan dan latar belakang serta referensi yang terkait dengan tema. Sebelum terjun kelapangan peneliti telah mendapatkan gambaran permasalahan yang ada dengan judul *“Perbandingan Kualitas Layanan Mobile banking BRI dan BSI studi kasus Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember”*

Adapun tahapan-tahapan yang akan diidentifikasi oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun pelaksanaan penelitian.
- b. Memilih lokasi penelitian.
- c. Memilih dan memanfaatkan informasi.
- d. Mempersiapkan perlengkapan-perengkapan penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Dalam tahap ini peneliti memasuki lapangan untuk mencari dan menanyakan kepada mahasiswa FEBI UIN KHAS JEMBER yang menggunakan *m-banking* BRI atau BSI. Peneliti mulai memasuki objek penelitian, mencari serta mengumpulkan data dengan menggunakan alat yang sudah disediakan, baik itu tertulis, rekaman maupun dokumentasi. Perolehan data tersebut akan segera diproses untuk mendapatkan informasi mengenai objek penelitian.

3. Tahap Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, tahap selanjutnya adalah menganalisis keseluruhan data dan kemudian mendeskripsikan dalam bentuk laporan serta dikonsultasikan kepada dosen pembimbing. Laporan yang sudah selesai siap dipertanggungjawabkan di depan penguji yang kemudian digandakan untuk diserahkan ke pihak yang terkait.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Bank BSI dan BRI

1. Profil BSI

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia memiliki potensi menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade terakhir. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan tren yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan tersebut pun tercermin dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi. Tak terkecuali dengan bank syariah yang dimiliki bank BUMN, seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya ketiga bank syariah menjadi satu entitas, yakni menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini menyatukan kelebihan ketiga bank syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen

pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Proses merger 3 Bank Syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Setiap Bank Syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri sehingga semakin menguatkan posisi BSI kedepannya. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.⁴³

2. Profil BRI

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja tanggal 16 Desember 1895. Pada awalnya BRI di dirikan dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau “Bank Bantuan & Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”. Setelah pasca kemerdekaan, berdasarkan peraturan pemerintahan No.1 tahun 1946 Pasal 1 BRI menjadi bank pertama RI. Pada masa peperangan pertahanan kemerdekaan pada

⁴³ Bank Syariah Indonesia, diakses tanggal 30 Desember 2023 <https://ir.bankbsi.co.id/>

tahun 1948 BRI sempat berhenti beroperasi selama satu tahun. Kemudian BRI beroperasi kembali pada tahun 1949 sesudah adanya perjanjian Renville antara Indonesia & Belanda untuk berdamai dan Indonesia tetap merdeka.

Setelah terjadinya persetujuan Renville, BRI berganti nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada tahun 1960, Pemerintah sempat mengubah nama BRI menjadi Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BTKN) yang merupakan peleburan dari BRI dari nama *Nederlandsche Handels Maatschappij* (NHM) dan Bank Tani Nelayan (BTN). Pada tahun 1965 diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (BIUKTN) dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Ekspor-Import. Berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 1968, Pemerintah menetapkan kembali nama Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Umum. Sejak tahun 1992 Bank BRI berubah status hukum menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) berdasarkan Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.⁴⁴

⁴⁴ Bank Rakyat Indonesia, diakses tanggal 30 Desember 2023 <https://www.bri.co.id/>

3. Visi dan Misi BSI dan BRI

a. Visi BSI

“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”

Menciptakan Bank Syariah masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun kedepan.

b. Misi BSI

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- b) *Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025*
- c) 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)*
- d) 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 kerja.

c. Visi BRI

Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah.

d. Misi BRI

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan pada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan perekonomian masyarakat.

- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melakukan praktek *Good Corporate Governance*.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

5. Produk-Produk Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Syariah Indonesia (BSI)

a. Produk Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank BSI memiliki 8 macam produk layanan, yaitu :

1. Tabungan : Produk tabungan pada BSI ini terdiri dari beberapa jenis yaitu Tabungan Easy Mudharabah, BSI Tabungan Haji Indonesia, BSI Tabungan Valas, BSI Tabunganku, BSI Tabungan Pendidikan, BSI Tabungan Bisnis, BSI Tabungan Smart, BSI Tabungan Pensiun, BSI Tabungan Efek Syariah, BSI Tapenas Kolektif, BSI Tabungan Prima, BSI Tabungan Mahasiswa, BSI Tabungan Payroll, BSI Tabungan Sempel, BSI Tabungan Junio.
2. Transaksi : Terbagi menjadi 2 macam yaitu BSI Giro Valas dan BSI Giro Rupiah. BSI Giro Valas adalah jenis transaksi bagi nasabah yang memiliki dana dalam mata uang US Dollar, sedangkan BSI Giro Rupiah adalah jenis transaksi yang berdasarkan prinsip wadiah.
3. Bisnis / Wirausaha : terdiri dari beberapa macam yaitu BSI KUR, BSI Cash Management, BSI Giro Optima, BSI Smart Agent, BSI

Pembiayaan Investasi, BSI Giro Pemerintah, BSI Bank Garansi, BSI Giro Ekspor SDA, BSI Deposito Ekspor SDA, Bank *Guarantae Under Counter Guarantee*, Giro Vosrto, Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank, Pembiayaan yang Diterima (PYD), SIF (*Supply Infrastructure Financing*), BPJS Kesehatan, Talenta Wirausaha BSI.

4. Haji dan Umrah : terbagi menjadi 2 jenis tabungan yaitu BSI Tabungan Haji Indonesia dan BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
5. Investasi : terdiri dari beberapa jenis yaitu : BSI Deposito Valas, Deposito Rupiah, BSI Reksa Dana Syariah, *Bancassurance*, SBSN Ritel, Sukuk Waqf Ritel, *Referral Retail Brokerage*, Sukuk Negara Ritel Seri SR016
6. Pembiayaan : BSI KUR, BSI OTO, BSI Pensiun Berkah, BSI Mitraguna Berkah, Mitraguna Online (Via BSI *Mobile*), BSI Mitraguna Emas, *BSI Distributor Financing*, BSI KPR Sejahtera, BSI Umrah, *BSI Cash Collateral*, *Bilateral Financing*.
7. Kartu : terdiri dari beberapa jenis yaitu BSI Hasanah Card, BSI Hasanah Card Gold, BSI Debit GPN, BSI Debit OTP, BSI Hasanah Card Platinum, Kartu BSI Debit Sabi, BSI Debit Visa, Kartu Debit BSI Sempel, Kartu Haji BSI Visa
8. Digital Banking : terbagi menjadi beberapa jenis yaitu BSI OTO Melalui BSI *Mobile*, BSI *Mobile*, Solusi Emas, BSI Aisyah, BSI ATM CRM, BSI *Merchant Business*, BSI *Cardles Withdrawall*, BSI Jadi

Berkah.id, BSI *Payment Point*, BSI QRIS, Buka Rekening *Online*, BSI Net, Mitraguna *Online*, Deposito Mobile, BSI Debit Card, BSI Debit OTP, Griya Hasanah Online, Rekening *Autosave* dan Qurban, Emas BSI *Mobile*.

9. Prioritas : terdiri dari beberapa macam yaitu BSI Prioritas, BSI Private, Asuransi Jiwa dan Kesehatan, Konsultasi ZISWAF dan Waris, Hajj dan *Umroh Consierge*, Safe Deposito Box (SDB).

b. Produk Bank Rakyat Indonesia (BRI)

1) Simpanan

- a. Tabungan : Bank BRI menawarkan sejumlah jenis tabungan yang dapat digunakan oleh nasabah untuk menabung. Adapun macam-macam tabungan yang disediakan oleh Bank BRI adalah Tabungan SIMPEDES, Tabungan BRITAMA, BRITAMA Bisnis, Tabungan BRI BRITAMA edisi anak muda, Tabungan SIMPEDES TKI, Tabungan BRI Simpel, Tabungan Haji, BRITAMA Valas, BRITAMA Rencana, Tabungan BRI Junio.
- b. Deposito : Deposito Rupiah, Deposito Valas, dan Deposito On Call
- c. Giro BRI : Giro BRI Rupiah dan Giro Bri Valas

2) Pinjaman

- a. Pinjaman Makro : KUPeDES
- b. Pinjaman Ritel Komersial dan Menengah : Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi, Kredit Agunan Kas, Supply Chain

Financing, Kredit Waralaba, Bank Garansi.

- c. BRIGUNA : BRIGUNA Karya, BRIGUNA Purna, dan BRIGUNA Umum.
- d. Pinjaman Program : Kredit Pangan, Resi Gudang, Pinjaman Kemitraan
- e. Kredit Usaha Rakyat (KUR) : KUR Mikro, KUR Ritel dan KUR TKI

3) Jasa Bank

- a. Jasa Bisnis : Jasa Bank Garansi dan Jasa Bank Kliring
- b. Jasa Keuangan : *Bill payment*, jasa penerimaan setoran, transaksi *online*, transfer dan LLG (Lalu Lintas Giro)
- c. Jasa Kelembagaan : SPP (Surat Permintaan Pembayaran) Online dan *Cash Management BRI*.
- d. *E-Banking* : ATM BRI, SMS Banking BRI, *Internet Banking*, E-Buzz, Kios BRI, Mini ATM BRI, BRIZZI, MOCASH, EDC Merchant, BRILINK

4) Produk Konsumen

- a. Kartu Kredit : Kartu Visa dan Kartu Master
- b. Kredit Pemilikan Rumah : KPR BRI dan KPR Sejahtera BRI
- c. Kredit Kendaraan Bermotor : KKB Mobil baru dan bekas, KKB Refinancing, dan KKB Harley Davidson.

B. Penyajian Data dan Analisis

Dalam penyajian data dan analisis dijelaskan terkait data yang peneliti peroleh dari lapangan, seperti data yang didapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang peneliti lakukan. Adapun untuk data yang didapatkan dari hasil wawancara akan dipaparkan secara deskriptif kualitatif dimana peneliti akan menjelaskan data yang sudah ada tanpa menggunakan suatu hipotesis. Berikut merupakan hasil penelitian yang berfokus pada pokok permasalahan :

1) Perbedaan kualitas layanan *m-banking* BSI *mobile* dan Brimo

a. BSI *mobile*

Bsi *mobile* adalah salah satu fasilitas aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya untuk memiliki akses ke rekening tabungan dan untuk melakukan transaksi online. *Mobile banking* ini bisa diakses kapan saja dan dimana saja melalui perangkat *smartphone*, baik Android maupun iOS.

Saat ini Bank Syariah Indonesia berkomitmen untuk terus melakukan inovasi dan transformasi digital untuk dapat bersaing dengan perbankan lain. Salah satu inovasi tersebut adalah dengan menerapkan transformasi digital di berbagai layanan BSI.⁴⁵

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa fasilitas yang terdapat dalam BSI *mobile* memiliki dua dimensi yaitu Fitur-fitur dan tarif

⁴⁵ Nurul Setianingrum et al., "Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI kepada Nasabah" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, No. 3 (2024) 615-617 <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jebd/index>

dalam BSI mobile. Berikut adalah fitur-fitur yang terdapat dalam BSI mobile.

Tabel 4.1

Fitur-Fitur Aplikasi *Mobile banking* BSI Mobile 2023

No	Fitur	
1	Informasi Rekening	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi Saldo - Daftar Mutasi - Informasi Portofolio - Daftar Transaksi Terjadwal - Registrasi Notifikasi - Registrasi E-Statement
2	Transfer	<ul style="list-style-type: none"> - BI Fast Proxy - Transfer antar Rekening BSI - Transfer ke Bank Lain - QRIS
3	Pembayaran	<ul style="list-style-type: none"> - PLN Postpaid - PLN Non Taglis - Telepon/HP/ Telkom Pay - Akademik - Institusi - Tiket - Asuransi - Internet/TV Kabel - E-Commerce - Berbagi - Ziswaf - BPJS - Haji dan Umrah - Penerimaan Negara (MPN) - PDAM - Samsat Digital Nasional (SIGNAL) - Multi Payment - Perusahaan Gas Negara (PGN) - Hasanah Card - Halal Indonesia - Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) - Thru Bills
4	Pembelian	<ul style="list-style-type: none"> - Voucher HP - PLN Prepaid - E-Money - Paket Data - TOP UP

		<ul style="list-style-type: none"> - Streaming Video & Musik - Aqiqah - SBN - Kartu Debit OTP - Voucher Google Play
5	Manajemen Kartu	<ul style="list-style-type: none"> - Blokir Kartu - Kartu Debit OTP - Kartu Debit - BSI Pay
6	Top up E-wallet	<ul style="list-style-type: none"> - E-Money - LinkAja - Layanan Syariah LinkAja - Go-Pay - OVO - Shopeepay - DANA - Pospay
7	Pembiayaan	<ul style="list-style-type: none"> - Mitraguna - BSI OTO
8	Layanan Islami	<ul style="list-style-type: none"> - Juz Amma - Juz Amma Per Ayat - Asmaul Husna - Hikmah - Kalkulator Qurban
9	E-Commerce	<ul style="list-style-type: none"> - Bukalapak - Tokopedia - Shopee - Doku - Bhinneka - BliBli
10	Tarik Tunai	<ul style="list-style-type: none"> - ATM BSI - Indomaret - Alfamart - Alfamidi
11	Buka Rekening	<ul style="list-style-type: none"> - Tabungan Haji Indonesia - Tabungan Easy Mudharabah - Tabungan Easy Wadiah - Tabungan AutoSave - Deposito
12	E-mas	<ul style="list-style-type: none"> - Gadai Emas - Cicil Emas

Sumber data diperoleh dari Aplikasi BSI Mobile

Tabel 4.2
Tarif Layanan pada BSI Mobile Tahun 2023

No.	Jenis Layanan Transaksi	Tarif (Rp)
1	Transfer sesama bank BSI	Gratis
2	Transfer BI Fast	Rp. 2.500,-
3	Transfer online	Rp. 6.500,-
4	Transfer SKN	Rp. 2.900,-
5	Bulanan perorangan	Gratis
6	Pembiayaan tagihan PLN	Rp. 3.000,-
7	Bulanan Perusahaan	Rp. 10.000,-

Sumber data diolah oleh penulis

Tabel 4.3
Jumlah pengguna BSI mobile tahun 2022-2023⁴⁶

Tahun	Pengguna BSI mobile	Transaksi
2022	4,81 juta	52,5 T
2023	5,90 juta	338,22 T

Berdasarkan tabel diatas data jumlah nasabah pengguna BSI mobile pada tahun 2022 sampai 2023 mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 jumlah pengguna BSI mobile sebanyak 4,81 juta pengguna dengan transaksi senilai Rp. 52,5 T dan pada tahun 2023 jumlah pengguna BSI mobile meningkat menjadi 5,90 juta pengguna dengan besar peningkatan sebanyak 1,9 juta dengan transaksi senilai Rp. 338, 22 T.

b. Brimo

Aplikasi layanan yang diluncurkan Bank BRI adalah aplikasi Brimo. Brimo untuk memudahkan layanan sehari-hari mulai dari

⁴⁶ Khoirul Anam “ *Mobile banking Makin Banyak Diminati*” diakses 04 Januari 2023 <https://cnbcindonesia.com>

tabungan, membayar cicilan sampai pada kebutuhan pulsa, listrik dan yang lain yang menggunakan satu aplikasi.⁴⁷ Brimo bisa diakses melalui *mobile banking*, internet banking, dan e-money dalam satu tempat. Dengan demikian fungsi Brimo bisa dilakukan langsung melalui aplikasi Brimo mulai dari transfer uang, tarik tunai tanpa ATM, dan mengecek saldo, atau top-up e-wallet lainnya.

Tabel 4. 4
Fitur-fitur Aplikasi *Mobile banking* Brimo 2023⁴⁸

No.	Fitur
1.	Informasi Rekening <ul style="list-style-type: none"> - Informasi Saldo - Daftar Mutasi - Informasi Portofolio - Riwayat Transaksi
2.	Transfer <ul style="list-style-type: none"> - Transfer Antar Bank - Transfer Sesama Bank - QRIS - BI Fast
3.	Pembayaran/Tagihan <ul style="list-style-type: none"> - PLN/Token Listrik - BPJS - Pulsa - Akademik/Pendidikan - TV Kabel/Internet - Asuransi - Tiket/KAI - PDAM - Pajak Bumi Bangunan (PBB) - Samsat Digital Nasional (SIGNAL) - Penerimaan Negara - E-commerce - SNPMB - Pasca Bayar - Cicilan - Kartu Kredit
4.	Produk/Pembiayaan <ul style="list-style-type: none"> - Ceria

⁴⁷ Nikmatul Masruroh, Ifanny Dwi Azalia “ Literasi Sistem Transformasi Digital Dalsm Optimalisasi Layanan Nasabah” JAMAS : *Jurnal Abdi Masyarakat* , No. 1 (2024), 406-412 <https://jurnal.forindpress.com/index.php/jamas>

⁴⁸ Diakses melalui aplikasi brimo tgl 05 Januari 2024

		<ul style="list-style-type: none"> - IBBIZ - Gadai Kendaraan - Buka Tabungan Raya - QR Pedagang - Jadi Merchant
5.	E-commerce	<ul style="list-style-type: none"> - Bukalapak - Tokopedia - Shopee - Doku - Bhinneka - BliBli
6.	Top-Up E-Wallet	<ul style="list-style-type: none"> - LinkAja - Go-Pay - OVO - Shopeepay - DANA - i.saku
7.	Pembelian	<ul style="list-style-type: none"> - PLN Prepaid - Paket Data - Top Up - SBN
8.	Investasi	<ul style="list-style-type: none"> - Deposito - Emas - DPLK
9.	Asuransi	<ul style="list-style-type: none"> - Asuransi Acci Care - Asuransi Life Care
10.	Konversi Valas	<ul style="list-style-type: none"> - Britama Valas - Britama Bisnis - Britama Rencana - BRI Juni
11.	Dana Berbagi	<ul style="list-style-type: none"> - YBM Brilliant - Dompot Dhuafa - BRI Kasih - BAZNAS
12.	Tarik Tunai	<ul style="list-style-type: none"> - Indomaret - Agen Brilink - ATM

Tabel 4.5
Tarif Layanan pada *Brimo* Tahun 2023

No.	Jenis Layanan Transaksi	Tarif (Rp)
1.	Transfer sesama bank BRI	Gratis
2.	Transfer BI Fast	Rp. 2.500,-
3.	Transfer online	Rp. 6.500,-

4.	Bulanan perorangan	Gratis
5.	Pembiayaan tagihan PLN	Rp. 3.000,-
6.	Bulanan Perusahaan	Rp. 10.000,-

Sumber data diolah oleh penulis

Tabel 4. 6
Jumlah Pengguna Aplikasi Brimo 2022-2023

Tahun	Pengguna Brimo	Transaksi
2022	23,8 juta	2.669 Triliun
2023	31,6 juta	4.158 Triliun

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa pada tahun 2022 pengguna Brimo mencapai sebanyak 23,8 juta dengan volume transaksi sebesar 2.669 Triliun transaksi. Dan pada tahun 2023 pengguna Brimo mengalami peningkatan sebanyak 7,8 juta pengguna dengan volume transaksi sebesar 4.158 Triliun.

2) Penilaian dari nasabah yang menggunakan layanan *m-banking* Brimo dan BSI *mobile*

a. Nasabah pengguna BSI *mobile*

Bank Syariah Indonesia saat ini menawarkan dan menyediakan pelayanan yang lebih efisien dengan menggunakan *mobile banking* yang biasa disebut BSI *mobile*. Nasabah yang menggunakan BSI *mobile* dapat merasakan berbagai manfaatnya. BSI *mobile* diadakan tidak lain dengan tujuan untuk memudahkan nasabah bisa bertransaksi kapan saja dan dimana saja. Fitur-fitur yang terdapat dalam BSI *mobile* juga dapat dipahami dan mempunyai tampilan yang sangat menarik. Sesuai dengan pernyataan nasabah pengguna BSI, yaitu saudari Belgis Almaida

Wahyu Winegar mengatakan bahwa :

”Iya, saya menggunakan BSI *mobile* kurang lebih sudah dari 2 tahun yang lalu dan masih menggunakannya sampai sekarang. Selama saya menggunakan BSI *mobile* itu sangat membantu kegiatan sehari-hari saya tanpa harus pergi ke mesin ATM terlebih dahulu, dan selain itu fitur-fitur yang ditampilkan dalam BSI *mobile* sangat mudah dipahami, terlebih lagi terdapat fitur islami yang sangat bermanfaat bagi saya selaku umat muslim. Dan menurut saya di zaman teknologi yang semakin canggih ini, BSI *mobile* sangat memberikan pengaruh yang baik bagi penggunaannya untuk melakukan transaksi.”⁴⁹

Tidak jauh berbeda dengan yang dikatakan oleh Iftitah Maulana

Dwi Putri yang juga selaku pengguna BSI *mobile* mengatakan bahwa :

“Saya memakai layanan BSI *mobile* ini karena saya merasa sangat membantu dan memudahkan saya dalam bertransaksi, dimana saya cukup mengaktifkan smartphone saja, saya sudah bisa melakukan transaksi tanpa harus pergi ke ATM atau Bank terlebih dahulu.”⁵⁰

Sama halnya yang dikatakan oleh saudari Anisa Septiana

Wicaksono selaku pengguna BSI *mobile* mengatakan hal yang sama bahwa :

“Saya menggunakan BSI *mobile* karena sangat mempermudah saya dalam melakukan bertransaksi. Dan transaksi yang sering saya lakukan adalah transaksi BI Fast dan e-commerce, itu hanya dengan melalui smarthphone bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang langsung ke ATM atau Bank. Dan juga ada fitur yg bermanfaat didalam BSI *mobile* yang sering saya gunakan yaitu fitur layanan islami juz amma dimana saya sering menggunakannya untuk menghafal juz 30 dan itu saya rasa belum tentu ada di *mobile banking* yang lain.”⁵¹

Begitu juga yang dikatakan oleh Dwi Fitriatul Hasanah yang

juga pengguna BSI *mobile* mengatakan bahwa :

“Saya sangat bersyukur dengan adanya BSI *mobile* ini, karena sangat memudahkan saya dalam bertransaksi dan sangat bermanfaat bagi saya karena adanya fitur islami yang sepertinya tidak ada di *mobile*

⁴⁹ Belgis Almada Wahyu Winegar, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Januari 2024

⁵⁰ Iftitah Maulana Dwi Putri, diwawancara oleh penulis. Jember, 22 Januari 2024

⁵¹ Anisa Septiana Wicaksono, diwawancara oleh penullis, Jember, 22 Januari 2024.

banking lainnya.”⁵²

Hal yang sama dikatakan oleh saudari Putri Arniyati, bahwa :

“Saya puas dengan pelayanan bank BSI terutama aplikasi BSI mobile. BSI mobile membantu saya dalam melakukan kegiatan transaksi seperti transfer, pembelian, cek saldo dan sebagainya tanpa perlu harus ke ATM terlebih dahulu sehingga sangat memudahkan aktivitas sehari-hari”⁵³

Dari pernyataan beberapa informan tersebut terlihat bahwa BSI mobile memiliki kualitas yang baik serta didukung dengan fitur-fitur yang mudah dipahami dan juga tampilan yang menarik. BSI mobile tidak hanya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tetapi juga membantu umat muslim untuk tetap menjalankan kewajibannya karena disitu terdapat fitur layanan islami yang mengingatkan tiba waktu sholat.

Dari hasil wawancara nasabah, mereka mengatakan bahwa selama menggunakan BSI mobile tidak ada kendala apapun yang dialami. Hal ini dikatakan oleh Belgis Almaida bahwa :

“Sejauh ini selama saya menggunakan BSI mobile saya belum mengalami kendala apapun seperti gagal transfer dan gagal tarik tunai ataupun setor tunai.”⁵⁴

Begitupun yang dikatakan oleh saudari Iftitah mengatakan bahwa :

“Selama saya menggunakan BSI mobile, tidak ada kendala yang saya alami baik itu pada saat transfer, tarik tunai top up dan lain-lain.”⁵⁵

⁵² Dwi Fitriatul Hasanah, diwawancara oleh penulis, Jember, 24 Januari 2024

⁵³ Putri Arniyati, diwawancara oleh penulis, Jember, 24 Januari 2024

⁵⁴ Belgis Almaida Wahyu Winegar, diwawancara oleh penulis, Jember 19 Januari 2024

⁵⁵ Iftitah Maulana Dwi Putri, diwawancara oleh penulis, Jember, 22 Januari 2024

Hal yang sama dikatakan oleh saudari Anisa, bahwa :

“Selama saya menggunakan BSI Mobile, saya tidak pernah mengalami kendala yang cukup serius, hanya saja kendala error yang dikarenakan akses jaringan internet yang cukup susah.”⁵⁶

Begitu juga yang dikatakan oleh saudari Dwi Fitriatul Hasanah, bahwa :

Sama halnya yang dikatakan saudari Putri Arniyati mengatakan bahwa :

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah pengguna BSI *mobile* menunjukkan adanya rasa puas dalam menggunakan layanan tersebut, para nasabah mengatakan mereka sangat puas dengan layanan tersebut dikarenakan dengan adanya layanan BSI *mobile* sangat memudahkan dalam bertransaksi dan lebih efisien dan lebih menghemat waktu sehingga tidak perlu repot-repot untuk datang ke ATM atau Bank jika ingin melakukan transaksi.

b. Nasabah pengguna layanan Brimo

Kualitas layanan yang terdapat pada aplikasi brimo ini hanya bisa dinilai oleh penggunanya, sebab hanya merekalah yang bisa menggunakan, merasakan, menilai, dan memanfaatkan layanan tersebut.

Manfaat layanan tersebut bisa dirasakan dari nasabah yang menggunakan Brimo, dimana mereka dimudahkan dalam transaksi sehari-harinya melalui layanan tersebut. Pernyataan ini sesuai dengan yang dikatakan oleh saudari Yasmin Huronia Salsabila selaku nasabah pengguna layanan Brimo, bahwa :

“Iya benar, saya menggunakan aplikasi Brimo. Saya menggunakannya sudah cukup lama sekitar kurang lebih 3 tahun. Saya tertarik menggunakan layanan Brimo ini karena bagi saya lebih praktis dan

⁵⁶ Anisa Septiana Wicaksono, diwawancara oleh penulis, Jember 22 Januari 2024

memudahkan saya melakukan transaksi atau transfer ke berbagai bank atau lainnya. Transaksi yang sering saya lakukan yaitu transfer uang, penarikan tanpa kartu, beli token listrik, pulsa, top-up *e-commerce* dan lain-lain.”⁵⁷

Tidak jauh berbeda yang dikatakan oleh saudari Cantika Putri

Febiyanti selaku pengguna layanan Brimo, mengatakan bahwa :

“Ya, saya adalah salah satu pengguna Brimo. Dimana saya sering menggunakan layanan Brimo ini untuk bertransaksi berupa transfer uang ke sesama bank dan bank lain, membeli pulsa, token listrik, cek saldo, serta pembayaran melalui kode Briva.”⁵⁸

Begitupun yang diungkapkan oleh saudari Silvi Dwi Puspita

Sari yang mengatakan bahwa :

“Ya, saya menggunakan Brimo sudah cukup lama. Dimana Brimo ini sangat memudahkan saya dalam melakukan transaksi tanpa harus ke ATM lagi. Dan transaksi yang sering saya lakukan adalah transfer antar bank, membayar tagihan listrik dan melakukan top up *e-commerce*.”⁵⁹

Dari hasil wawancara dengan nasabah pengguna layanan Brimo, ternyata para nasabah mengungkapkan sempat mengalami beberapa kendala yang mereka dapatkan. Hal tersebut diungkapkan oleh saudari

Yasmin Huronia Salsabila :

“Ya ada, selama saya menggunakan layanan Brimo ini kendala yang saya dapatkan yaitu pada saat diawal pemakaian aplikasi dimana saya masih bingung melihat fitur-fitur yang ada dan bagaimana cara menggunakannya.”⁶⁰

Sama halnya yang dikatakan oleh saudari Cantika Putri

Febiyanti yang mengatakan bahwa :

“Saya seringkali mengalami kendala saat menggunakan layanan

⁵⁷ Yasmin Huronia Salsabila, diwawancara oleh penulis Jember, 24 Januari 2024

⁵⁸ Cantika Putri Febiyanti, diwawancara oleh penulis, Jember, 30 Januari 2024

⁵⁹ Silvi Dwi Puspita Sari, diwawancara oleh penulis Jember, 30 Januari 2024

⁶⁰ Yasmin Huronia Salsabila, diwawancara oleh penulis Jember, 24 Januari 2024

Brimo ketika saya melakukan transaksi prosesnya sangat lama atau kadang juga mengalami kegagalan dikarenakan gangguan sistem atau koneksi jaringan yang tidak stabil.”⁶¹

Dengan memakai layanan para Brimo ini nasabah menyampaikan rasa puas selama menggunakan layanan tersebut. Dimana nasabah merasa terbantu serta dimudahkan dalam bertransaksi. Seperti yang disampaikan oleh saudari Yasmin Huronia Salsabila yang mengatakan bahwa :

“Menurut saya meskipun ada beberapa kendala ketika awal2 saya menggunakan layanan Brimo ini, tetap saja bagi saya Brimo sangat bermanfaat dan lebih memudahkan saya dalam melakukan transaksi. Untuk itu saya sangat puas dengan aplikasi Brimo ini.”⁶²

Begitu pula yang dikatakan oleh saudari Silvi Dwi Puspita Sari yang mengatakan bahwa :

“Iya. Saya merasa cukup puas dengan layanan Brimo ini, walaupun ada sedikit kendala yang saya alami. Dan sebagai seorang mahasiswa layanan Brimo ini sangat membantu dan memudahkan saya dalam bertransaksi secara online tanpa harus keluar untuk melakukan pembelian ataupun transfer uang.”⁶³

Tidak jauh berbeda dengan yang dikatakan oleh saudari Ilmi Nuriyah, yang mengatakan bahwa :

“Saya telah menggunakan aplikasi Brimo selama beberapa tahun dan layanan ini sangat bermanfaat bagi saya dalam bertransaksi sehari-hari seperti transfer kemanapun, pembelian token, pulsa, pembayaran Briva dan banyak lagi. Aplikasinya pun mudahh untuk dimengerti dan lengkap sehingga sangat bermanfaat bagi penggunaanya”⁶⁴

Hal yang sama diungkapkan oleh saudari Via Qotrun Nada yang mengatakan bahwa :

⁶¹ Cantika Putri Febiyanti, diwawancara oleh penulis, Jember 30 Januari 2024

⁶² Yasmin Huronia Salsabila, diwawancara oleh penulis, Jember, 24 Januari 2024

⁶³ Silvi Dwi Puspita Sari, diwawancara oleh penulis, Jember, 30 Januari 2024

⁶⁴ Ilmi Nuriyah, diwawancara oleh penulis, Jember 01 Februari 2024

“Layanan Brimo telah saya gunakan cukup lama dan lebih mudah digunakan dibanding layanan mobile banking bank lain yang saya gunakan. Saya puas dengan layanan Brimo ini karena sangat membantu saya dalam urusan finansial sehingga tidak perlu sering ke ATM atau ke kantor BRI lagi karena hampir semua hal sudah bisa saya lakukan di aplikasi Brimo ini dengan fiturnya yang lengkap.”⁶⁵

c. Nasabah pengguna layanan Brimo dan BSI

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh beberapa nasabah pengguna layanan BSI *mobile* dan Brimo. Mengungkapkan bahwa mereka sangat terbantu dengan kedua layanan tersebut terutama dalam bertransaksi. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh saudara Miftaul Nadilla selaku nasabah pengguna layanan BSI *mobile* dan Brimo yang mengatakan bahwa :

“Iya, saya menggunakan kedua layanan itu. Karena jika saya ingin melakukan transaksi saya tinggal mengeluarkan smartphone saya lalu membuka aplikasi tersebut. Misalnya ketika saya ingin mengecek saldo atau melakukan pembelian atau pembayaran tanpa harus repot-repot pergi ke ATM lagi.”⁶⁶

Hal yang sama dirasakan oleh saudara Alfitri Ummi Isabella yang mengatakan bahwa :

“Iya, benar saya pengguna kedua layanan tersebut. Bagi kehidupan saya layanan BSI *mobile* dan Brimo sangat bermanfaat, karena mempermudah saya tanpa harus pergi ke ATM jika ingin melakukan transaksi dan itu menurut saya sangat mengefisienkan waktu saya, kecuali jika ingin melakukan tarik tunai diharuskan untuk ke ATM itupun dipermudah dengan adanya fitur layanan tarik tunai tanpa kartu. Jadi walaupun saya sedang berada diluar dan tanpa membawa kartu ATM saya tidak khawatir dan masih bisa dengan mudah mengambil uang dengan fitur tersebut melalui pengiriman kode lewat smartphone saya.”⁶⁷

Begitu pula yang dikatakan oleh saudara M. Achlis Dinaka

⁶⁵ Via Qotrun Nada, diwawancara oleh penulis, Jember 01 Februari 2024

⁶⁶ Miftaul Nadilla, diwawancara oleh penulis, Jember, 01 Februari 2024

⁶⁷ Alfitri Ummi Isabella, diwawancara oleh penulis, Jember, 06 Februari 2024

selaku pengguna kedua layanan tersebut yang mengatakan bahwa :

“Iya, saya adalah nasabah yang menggunakan kedua layanan tersebut. Dimana saya tinggal memilih layanan mana yang ingin saya gunakan untuk bertransaksi. Menurut saya dengan adanya kedua layanan ini saya tidak perlu lagi bertransaksi secara langsung di bank, dan bagi saya kedua layanan tersebut sangat bermanfaat apalagi rumah saya termasuk pedesaan dan butuh banyak waktu jika harus pergi untuk melakukan transaksi di bank.”⁶⁸

Dalam melakukan transaksi ada sebagian nasabah yang mengalami kendala ketika menggunakan layanan tersebut. Seperti yang dikatakan oleh saudari Miftaul Nadilla yang mengatakan bahwa :

“Iya, biasanya kendala yang saya alami yaitu ketika jaringan kurang bagus, ketika saya ingin melakukan transaksi terkadang transaksinya menjadi sangat lama dan lambat kadang juga terjadi crash pada aplikasi layanan Brimo dan untuk BSI *mobile* saya belum merasakan kendala itu.”⁶⁹

Begitupun yang dikatakan oleh saudari Alfitri Umami Isabella yang mengatakan bahwa :

“Sebenarnya saya tidak pernah mengalami kendala yang sangat signifikan pada kedua layanan tersebut. Biasanya yang paling umum ada kendala pada jaringan tapi selama ini saya memakai kedua layanan tersebut tidak ada kendala sama sekali. Hanya saja yang menjadi kendala bagi saya yaitu dari segi potongan biaya admin, transfer mentransfer dimana jika transfer ke beda bank yang mau kita transfer maka berbeda juga potongannya.”⁷⁰

Hal yang sama dikatakan oleh saudara M. Achlis Dinaka yang mengatakan bahwa :

“Iya sejauh ini kendala yang saya alami hanya terkendala oleh jaringan saja dan juga sering terjadi eror pada aplikasi layanan Brimo.”⁷¹

⁶⁸ M. Achlis Dinaka, diwawancara oleh penulis, Jember, 19 Februari 2024

⁶⁹ Miftaul Nadilla, diwawancara oleh penulis, Jember, 01 Februari 2024

⁷⁰ Alfitri Umami Isabella, diwawancara oleh penulis, Jember, 06 Februari 2024

⁷¹ M. Achlis Dinaka, diwawancara oleh penulis, Jember, 19 Februari 2024

Dari hasil wawancara dengan nasabah pengguna BSI mobile dan Brimo mengatakan bahwa adanya perubahan pada kedua layanan tersebut. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh saudari Dewi Kalimatus Sakdiyah yang mengatakan bahwa :

“Iya ada, perbedaanya terlihat dari fitur-fiturnya dimana pada BSI mobile terdapat fitur-fitur islami seperti, pengingat waktu shalat, juz amma dan fitur islami lainnya.”⁷²

Begitupun yang diungkapkan oleh saudari Fitriyah Nurin Nabila bahwa terdapat perbedaan diantara kedua layanan tersebut bahwa :

“Tidak ada perbedaan secara signifikan antara *m-banking* BSI *mobile* dan Brimo. Hanya saja pada BSI *mobile* hanya bisa dibuka pada 1 hp saja dan juga kode aktivasinya hanya dimasukkan 1 kali dan tidak memerlukan password serta username pengguna, jadi semisal membeli hp baru diharuskan ke bank lagi untuk meminta kode aktivasi untuk aplikasi yang baru. Sedangkan pada aplikasi brimo dia menggunakan username dan password ketika akan memasuki laman aplikasi, jadi ketika semisal ingin membuka brimo di hp milik orang lain itu bisa. Dan untuk kata sandi tetap aman karena saya termasuk orang yang sering melakukan itu, jadi ketika ada orang yang tau sandi BSI *mobile* dan Brimo belum tentu mengetahui kartu ATM nya ini juga merupakan 1 kelebihan dari *m-banking*.”⁷³

Berdasarkan hasil wawancara dengan para nasabah, dalam perbandingan layanan BSI *mobile* dan Brimo beberapa nasabah mengungkapkan mana yang lebih unggul dari kedua layanan tersebut.

Dimana ada nasabah yang mengatakan BSI *mobile* lebih unggul dan ada juga yang mengungkapkan Brimo lebih unggul. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh beberapa nasabah pengguna layanan BSI *mobile* dan Brimo. Seperti yang dikatakan oleh saudari Alfitri Ummi Isabella bahwa :

⁷² Dewi Kalimatus Sakdiyah , diwawancara oleh penulis, Jember, 21 Februari 2024

⁷³ Fitriyah Nurin Nabila, diwawancara oleh penulis, Jember, 26 Februari 2024

“Menurut saya BSI *mobile* lebih unggul dibanding Brimo, karena fitur-fitur pada BSI *mobile* yang ditampilkan lebih modern. Dan juga saya lebih sering menggunakan BSI *mobile* untuk bertransaksi dari pada Brimo.”⁷⁴

Begitupun yang diungkapkan saudari Dewi Kalimatus Sakdiyah yang mengatakan bahwa :

“Sejauh ini menurut saya BSI *mobile* lebih unggul, karena saya sangat suka dengan fitur-fitur menarik yang ada didalamnya. Dimana disalah satu fiturnya terdapat fitur islami yang mana fitur tersebut sangat bermanfaat bagi saya selaku umat muslim.”⁷⁵

Begitu pula yang dikatakan oleh saudari Muhammad Achlis Dinaka yang bahwa :

“Saya lebih menyukai BSI *mobile* untuk bertransaksi karena saat saya melakukan transfer tidak membutuhkan waktu lama untuk masuk ke rekening penerima. Dan juga keamanan pada BSI *mobile* menggunakan keamanan ganda dimana jika kita ingin melakukan cek saldo harus memasukkan pin terlebih dahulu yang otomatis lebih terjamin keamanannya.”⁷⁶

Berbeda halnya yang dikatakan oleh saudari Fitriyah Nurin Nabila yang mengungkapkan kedua layanan tersebut sama-sama unggul:

“Menurut saya kedua layanan tersebut sama-sama unggul, karena jika dilihat dari tingkat efektivitasnya, kenyamanannya, keamanannya dan fitur-fiturnya semuanya sangat lengkap.”⁷⁷

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan analisis data yang sudah dilakukan berdasarkan fokus penelitian, maka dalam hal ini peneliti akan membahas temuan-temuan di lapangan mengenai “

⁷⁴ Alfitri Ummi Isabella, diwawancara oleh penulis, Jember, 06 Februari 2024

⁷⁵ Dewi Kalimatus Sakdiyah, diwawancara oleh penulis, Jember, 21 Februari 2024

⁷⁶ M. Achlis Dinaka, diwawancara oleh penulis, Jember, 19 Februari 2024

⁷⁷ Fitriyah Nurin Nabila, diwawancara oleh penulis, Jember, 26 Februari 2024

Perbandingan Kualitas Layanan *m-banking* BRI dan BSI Studi Kasus Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember”, sebagai berikut :

1. Perbedaan kualitas layanan *m-banking* BRI dan *m-banking* BSI

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *m-banking* BRI dan *m-banking* BSI memiliki perbedaan pada fitur-fitur yang ada pada layanan *m-banking* keduanya. Dimana jika dilihat fitur-fitur yang ada pada *m-banking* BSI lebih banyak jika dibandingkan pada *m-banking* BRI, hal ini membuat nasabah merasa lebih puas menggunakan layanan *m-banking* BSI.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rambat Lupiyoadi mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dan keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan.

Semakin berkualitas produk atau jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut.⁷⁸

Berdasarkan temuan pada mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember pengguna nasabah *m-banking* BRI

⁷⁸ Dr. Meithiana Indrasari. “ Pemasaran & Kepuasan Pelanggan” (Surabaya: Unitomo Press,2019): 62

dan BSI, kualitas layanan yang dilihat berdasarkan dari fitur-fitur, tarif layanan, dan keamanan aplikasi *m-banking* keduanya, dimana masing-masing memiliki fitur yang berbeda sehingga membuat nasabah bisa menentukan *m-banking* mana yang lebih unggul.

Penemuan ini mendukung tentang penelitian yang dilakukan oleh Widia Eka Pramesri, Wahyu Eko Setianingsih, Ira Puspita Dewi Sari yang membuktikan bahwa kualitas layanan *m-banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah dilihat dari fitur-fitur dan keamanan *m-banking* tersebut.⁷⁹

2. Penilaian dari nasabah pada fasilitas dan kualitas layanan pada *m-banking* BRI dan BSI

Berdasarkan hasil temuan yang diteliti oleh peneliti mengatakan bahwa kualitas layanan pada fitur-fitur BSI *mobile* untuk meningkatkan rasa puas nasabah adalah dengan menyelesaikan kendala yang dialami oleh para penggunanya dengan cepat, agar nasabah dapat terus menggunakan BSI *mobile*. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa Bank BSI selalu melakukan optimalisasi layanan untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya terutama dalam layanan yang mengeluhkan adanya kendala ketika menggunakan layanan BSI *mobile* tersebut.

Selanjutnya dari segi kualitas layanan pada Brimo, Bank sudah berusaha melakukan semaksimal mungkin. Salah satu cara Bank BRI

⁷⁹ Widia Eka Pramesti dan Wahyu Eko Setianingsih, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember” *Jurnal Penelitian Ipteks*, No.1, (2023): 29-38 <https://doi.org/10.32528/ipteks.v8i1.8726>

dalam meningkatkan kualitas layanannya adalah dengan cara mengatasi kendala yang dihadapi oleh nasabah.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa Bank BRI bisa memberikan fitur-fitur dan kualitas layanan yang dapat memberikan penilaian positif kepada nasabah penggunanya. Namun dalam hal penanganan masalah atau kendala menurut nasabah bahwa Bank BRI masih dinilai kurang dalam menangani hal tersebut.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller yang mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen sangat puas dan senang.⁸⁰

Penemuan ini mendukung tentang penelitian yang dilakukan oleh Talita Oktania Sari yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada *m-banking* BRI masih sering mengalami kendala namun saat nasabah komplain kepada pihak bank tidak dilayani dengan cukup baik. Berbeda dengan kualitas layanan pada *m-banking* BSI, dimana nasabah jarang mengalami kendala.⁸¹

⁸⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium* (Jakarta: PT. Prenhallindo.2012) hal. 42

⁸¹ Talita Oktania Sari, “ Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile banking* Bank Syariah dan Bank Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro)”, (Skripsi, UIN Sayyid Ali Rahmatullah, 2022)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait Perbandingan Kualitas Layanan *M-banking* BRI dan BSI Studi Kasus Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, maka dapat peneliti simpulkan bahwa :

1. Perbedaannya terdapat pada fitur-fitur dan dalam segi fasilitas keamanan.

Dimana fitur-fitur yang terdapat pada *m-banking* BSI lebih banyak jika dibandingkan dengan *m-banking* Brimo. Dan dalam segi keamanan pada *m-banking* BRI diharuskan untuk memasukkan *username* dan *password* terlebih dahulu ketika ingin *log in*, sedangkan pada *m-banking* BSI tidak perlu memasukkan *password* dan *username* akan tetapi jika ingin mengecek saldo pada *m-banking* BSI diharuskan memasukkan pin dan kata sandi karena BSI *mobile* menerapkan sistem *double lock* atau keamanan ganda.

2. Fasilitas dan kualitas layanan yang ada pada BSI *mobile* dan Brimo nasabah merasa bahwa fasilitas *m-banking* yang disediakan oleh Bank BSI dan Bank BRI dirasa sudah sinkron oleh apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Walaupun ada sedikit kendala dalam pemakaiannya atau bahkan pada fitur-fiturnya tetapi nasabah selalu menggunakan layanan tersebut dan bahkan ada yang sudah bertahun-tahun menggunakannya dengan alasan dapat mempermudah dalam melakukan transaksi, dapat

mengefisiensikan waktu, biaya transfer murah, serta cek saldo pun mudah. Nasabah merasa puas pada kedua layanan tersebut, dan akan selalu memakai layanan tersebut untuk bertransaksi dengan alasan menurut mereka memudahkan melakukan transaksi di manapun dan kapanpun.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dan hasil analisis pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Bank

Diharapkan penelitian ini dapat membuat pihak bank BSI maupun BRI agar bisa lebih memperbanyak fitur-fitur menarik lagi bagi m-banking serta meningkatkan lagi fasilitas dan kualitas layanannya.

2. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambaran serta pengetahuan tentang fasilitas dan kualitas layanan yang ada pada aplikasi m-banking bagi nasabah yang ingin atau akan menggunakan layanan BSI mobile dan Brimo maupun bagi yang sudah menggunakannya.

3. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat menambah referensi serta dokumentasi bagi pihak kampus sebagai tambahan referensi di perpustakaan.

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian pada tema yang sama diharapkan penelitian ini bisa menjadi salah satu

referensi. Dan diharapkan juga peneliti selanjutnya dapat dikembangkan lebih lanjut.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Baihaqy, D. M. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Purwokerto: Amerta Media 2022
- Dr. Uhar Suharsaputra, M. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. PT Refika Aditama, 2012.
- Drs. Syamsu Iskandar M.M. *Akuntansi Perbankan Dalam Rupiah dan Valuta Asing*. Bogor: Penerbit IN MEDIA, 2013.
- Endah Marendah Ratnaningtyas, et.al. *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Muhammad Zaini, 2023.
- Fahmi, I. *Pengantar Perbankan Teori & Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2014
- Griffin, J. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Indrasari, D. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media Group, 2008.
- Penyusun, T. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember, 2020.
- Philip Kotler, K. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium* Jakarta: PT. Prenhallindo, 2012.
- Suradika, A. *Teknik Analisis Data*. Jakarta, 2020.
- Yuni Nustini, M. U. *Inovasi Pembangunan Teknologi Informasi Pada Industri Perbankan Studi Terhadap Penggunaan Mobile banking*. Yogyakarta: EKONISIA, Yogyakarta, 2020.

Jurnal

- Aditya, W." Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* (M-banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia." *Jurnal Manajemen*, no. 10, (2015): 273-284. <http://dx.doi.org/10.19166/derema.v10i2.164>
- Amalia, I. " Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang." *Jurnal Manajemen Bisnis*, no. 1, (2012): 69-79. <http://dx.doi.org/10.22219/jmb.v2i1.1485>
- Asih, M. Z." Studi Komparatif: Kualitas Layanan *Mobile banking* BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia." *Indonesian Journal Economics and*

Management, no.3, (2022):578-583.
<http://dx.doi.org/10.35313/ijem.v1i3.3492>

et.al, M. "Pengaruh Internet Banking dan *Mobile banking* terhadap Kinerja Keuangan Bank." *Strategic : Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, no.1, (2021): 55-72. <https://ejournal.upi.edu/index.php/strategic>

Fajar Akbar Hariansyah, e. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon." *JPTIHK : Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* no.5 (2019): 4267-4275 <https://j-ptiik.ub.ac.id/>

Hafiz Wahyu Ananda, Siti Masrohatin, Transformasi Digital Branch dalam Upaya Peningkatan Layanan di Era Society 5.0 pada Bank Mandiri Jember pada Bank Mandiri Jember, *Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah (JEIPS)*, No. 1, (2023): 411-431 <https://doi.org/10.37598/jeips.v3i1.1761>

Harahap, A. Z. "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera." *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, dan Manajemen* no.1, (2022): 923-926. <https://ummaspul.e-journal.id/>

Hendarsyah, M. d. "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi *Mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Bengkalis dengan Bank Mandiri KC Bengkalis." *Iqtishaduna : Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, no.1 (2019):16-32. <http://dx.doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.149>

Intan Monica A.S, L. F. " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Danamon Indonesia,Tbk Cabang Ranotana." no.2 (2022): 107-112. ejournal.unsrat.ac.id

Irawan, A. W. "Analisis Kualitas Produk untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah." *TASYRI' : Jurnal Tarbiyah dan Syariah Islamiyah*, no.2 (2020):1-10 <https://doi.org/10.52166/tasyri.v27i2.95>

Khamdan Rifa'I et al., "Cost Analysis of Banking Transactions In The Digital Age" *Journal of Positive School Psychology*, No. 10 (2022): 2966-2974 <http://journalppw.com>

Nikmatul Masruroh, Ifanny Dwi Azalia " Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah" *JAMAS : Jurnal Abdi Masyarakat*, No. 1 (2024),406-412 <https://jurnal.forindpress.com/index.php/jamas>

Noor Annisa, Husnurrofiq, Abdul Kadir " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin"

JIMPA : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah, No. 2, (2023), 297-314 <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i2.226>

Nurul Setianingrum et al., "Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI kepada Nasabah" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, No. 3 (2024) : 615-617 <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jebd/index>

Setianingsih, W. E. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember." *Jurnal Penelitian Ipteks*, no.1, (2023): 29-38. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/>

Siti Masrohatin, Nurdiana Holidah, Silvina Dwiki Setyawati, and Danik Fitria Lestari. 2023. "PENDAMPINGAN LITERASI DALAM MEMBANTU PENGAKTIFAN APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI PADA PERANGKAT DESA PUGER". PEDAMAS (PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT) No.1 (2023) : 98-107. <https://pekatpkm.my.id/index.php/JP/article/view/25>

Susanti, K. T. " Pengaruh Literasi Keuangan, Literasi digital, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan *Mobile banking* BCA,BNI,BRI." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, no.1, (2021): 859-872. <http://dx.doi.org/10.24843/EEB.2021.v10.i10.p04>

Chopipah, F. "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klikbca Terhadap Kepuasan Nasabah." Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013

Firmansyah, A. "Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile banking* Pada Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah." Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2018.

Hafiz, H. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah UIN Suska Riau." Skripsi, Univeritas Islam Negeri Suska Riau, 2022.

Khotijah, A. "Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile banking* Pada Bank Syariah dan Bank Konvensional." Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022.

Khusna, I. "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendean)." Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Manado, 2020.

Lestari, R. D. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada *Mobile banking* BSI (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN

Walisongo Semarang)." Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2021.

Rahmah, Y. N. "Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime di Daerah Istimewa Yogyakarta." Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2018.

Sari, T. O. "Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile banking* Bank Syariah dan Bank Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro)." Skripsi, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2022.

Mobile banking: Pengertian, Fungsi, Fitur, Kelebihan dan Kekurangan" Cardlez . diakses 18 Oktober 2023, <https://cardlez.com/mobile-banking>

Khasbullah, N. F. "Survey Business IT Outlook 2023 Sharing Vision: *Mobile banking* menjadi Primadona" *sharingvision*. diakses 10 Oktober 2023, <https://sharingvision.com/>

Khoirul Anam “ *Mobile banking* Makin Banyak Diminati” diakses 04 Januari 2023 <https://cnbcindonesia.com>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Risalatul Rohmadhina
NIM : 204105010104
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak ada unsur-unsur jiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan orang lain, kecuali yang setara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Demikian saya pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 21 Maret 2024
Saya yang menyatakan


Risalatul Rohmadhina
NIM.204105010104

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK NASABAH PENGGUNA
BSI MOBILE/BRIMO

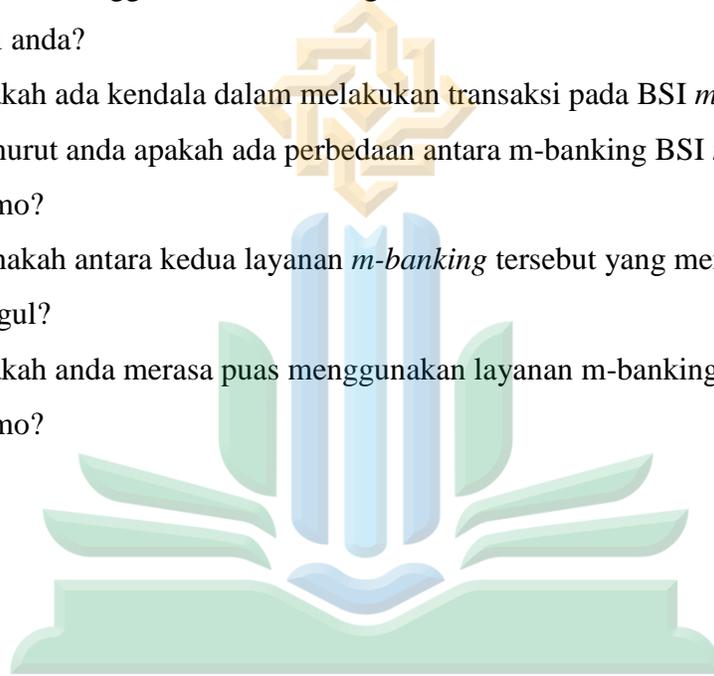
Pertanyaan

1. Apakah anda merupakan nasabah bank BSI/BRI ?
2. Apakah anda mengetahui fasilitas layanan BSI *mobile*/Brimo?
3. Apakah anda adalah salah satu nasabah yang menggunakan BSI *mobile*/Brimo?
4. Apakah anda mengetahui fitur-fitur yang terdapat pada BSI *mobile*/Brimo?
5. Apakah anda mengerti bagaimana menggunakan layanan *m-banking* BSI *mobile*/Brimo?
6. Apakah anda sering menggunakan fasilitas *layanan m-banking* BSI *mobile*/Brimo untuk bertransaksi?
7. Apa penyebab yang membuat anda berminat menggunakan layanan BSI *mobile*/Brimo ini?
8. Untuk transaksi apa saja yang sering anda lakukan dengan menggunakan BSI *mobile*/Brimo?
9. Selama menggunakan *m-banking* dalam hal ini yaitu BSI *mobile*/Brimo apakah ada kendala atau masalah yang anda dapatkan dalam menggunakannya?
10. Bagaimana tanggapan anda dalam menggunakan sistem *m-banking* BSI *mobile*/Brimo? Apakah menurut anda sangat bermanfaat?

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK NASABAH PENGGUNA
BSI *MOBILE* DAN BRIMO

Pertanyaan

1. Apakah anda menggunakan layanan m-banking BSI *mobile* dan Brimo?
2. Apakah menggunakan m-banking BSI *mobile* dan Brimo sangat bermanfaat bagi anda?
3. Apakah ada kendala dalam melakukan transaksi pada BSI *mobile* dan Brimo?
4. Menurut anda apakah ada perbedaan antara m-banking BSI *mobile* dan Brimo?
5. Manakah antara kedua layanan *m-banking* tersebut yang menurut anda lebih unggul?
6. Apakah anda merasa puas menggunakan layanan m-banking BSI *mobile* dan Brimo?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Nomor : B- 59/Un.22/7.a/PP.00.9/02/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

05 Februari 2024

Kepada Yth.
Dekan FEBI UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember.

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Risalatul Rohmadhina
NIM : 205105010104
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Analisis Perbandingan Kualitas Layanan M-banking BRI dan BSI terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS JEMBER) Pada lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Wakil Dekan Bidang Akademik,
Nurul Widyawati Islami Rahayu



SURAT KETERANGAN

Nomor: B-201/Un.22/7.a/PP.00.9/03/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.sos.,M.Si
NIP : 197509052005012003
Pangkat, Gol./Ruang : Penata Tk.I/III d
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik
Unit Kerja : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menerangkan bahwa nama dibawah ini :

Nama : Risalatul Rohmadhina
NIM : 204105010104
Semester : VIII (delapan)
Program Studi/Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian untuk memenuhi tugas skripsi pada tanggal 18 Januari – 28 Februari 2024 dengan judul **“Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan m-banking BRI dan BSI terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember)”**

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

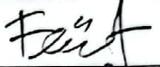
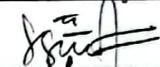
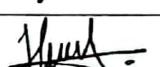
Jember, 26 Maret 2024

a.n Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Nurul Widyawati Islami Rahayu

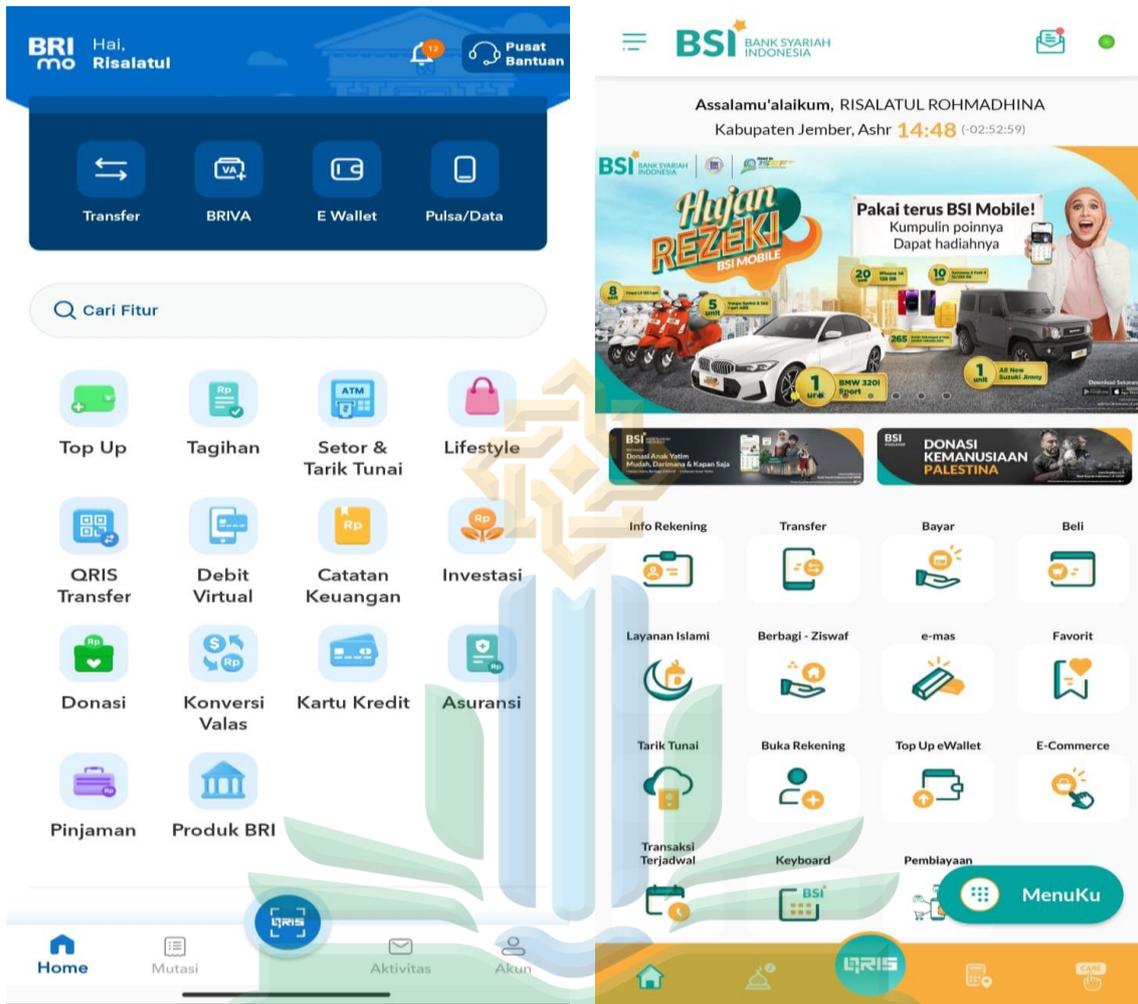


JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No.	Hari/Tanggal	Kegiatan	Informan	Tanda Tangan
1.	Jum'at, 19-01-2024	wawancara	Belgis Almarida (pengguna BSI mobile)	
2.	Senin, 22-01-2024	wawancara	Iffrah Maulana (pengguna BSI mobile)	
3.	Senin, 22-01-2024	wawancara	Amisa Septiana (pengguna BSI mobile)	
4.	Rabu, 24-01-2024	wawancara	Yusmin Hirona (pengguna Brimo)	
5.	Selasa, 30-01-2024	wawancara	Canika Putri Febi (pengguna Brimo)	
6.	Selasa 30-01-2024	wawancara	Sriwi Dwi Aspitasari (pengguna Brimo)	
7.	Kamis, 01-02-2024	wawancara	Miftahul Madilla (pengguna BSI & BRI)	
8.	Selasa, 06-02-2024	wawancara	Aletri Ummu Isabella (pengguna BSI & BRI)	
9.	Senin, 19-02-2024	wawancara	M. Achlis Dinakca (pengguna BSI & BRI)	
10.	Rabu, 21-02-2024	wawancara	Dewi Karmatus S. (pengguna BSI & BRI)	
11.	Senin, 26-02-2024	wawancara	Furriyah Nurin N. (pengguna BSI & BRI)	
12.	Rabu, 28-02-2024	wawancara	Umi Nurriyah (pengguna BSI & BRI)	
13.	Senin, 25-03-2024	TTD	meminta surat telesai penelitian	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DOKUMENTASI



M-banking BRI (brimo)

M-banking BSI (BSI mobile)



Wawancara dengan Belgis Almaida
(pengguna BSI mobile)



Wawancara dengan Iftitah Maulana
(pengguna BSI mobile)

Wawancara dengan Anisa Septiana
(pengguna BSI mobile)



Wawancara dengan Yasmin Huronia
(pengguna Brimo)



Wawancara dengan Cantika Putri
(pengguna Brimo)



Wawancara dengan Silvi Dwi
(pengguna Brimo)



UNIVERSITAS ISLAM
KIAI HAJI AGHMAD SIDDIQ
LEMBER

Wawancara dengan Miftaul Nadilla
(pengguna BSI mobile dan Brimo)



Wawancara dengan Alfitri Ummu Isabella
(Pengguna BSI mobile dan Brimo)



Wawancara dengan M. Achlis Dinaka
(pengguna BSI mobile dan Brimo)



Wawancara dengan Dewi Kalimatus S
(Pengguna BSI mobile dan Brimo)



Wawancara dengan Fitriyah Nurin Nabila
(Pengguna BSI mobile dan Brimo)



Wawancara Dengan Ilmi Nuriyah
(pengguna BSI mobile dan Brimo)



J E M B E R

SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Risalatul Rohmadhina

NIM : 204105010104

Semester : VIII (Delapan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 25 Maret 2024
Koordinator Prodi Perbankan Syariah,



Ana Pratiwi, M.S.A



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa:

Nama : Risalatul Rohmadhina
NIM : 204105010104
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan m-banking
BRI dan BSI terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus
Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
KHAS Jember)

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 26 Maret 2024
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


(Hersa Farida Qoriani)



BIODATA



Identitas Diri

Nama : Risalatul Rohmadhina
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 08 November 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dusun Darungan RT 002 RW 009 Desa Jambearum
Kecamatan Puger, Kabupaten Jember
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
E-mail : risalatulrohmadhina@gmail.com
Nama Ayah : Fatkhur Rohman
Nama Ibu : Luluk Munfarida

Riwayat Pendidikan

1. MI Dewi Masyithoh (2009-2014)
2. MTs “Unggulan” Nuris Jember (2014-2017)
3. MAN 1 Jember (2017-2020)
4. UIN KHAS Jember (2020-2024)