

**ANALISIS IMPLEMENTASI *DIGITAL BANKING*
DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

Wilda Rizqi Amalia
NIM : E20161034

Dosen Pembimbing

Agung Parmono, SE., M.Si.
NIP.197512162009121002

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
APRIL 2021**

**ANALISIS IMPLEMENTASI *DIGITAL BANKING*
DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG JEMBER**

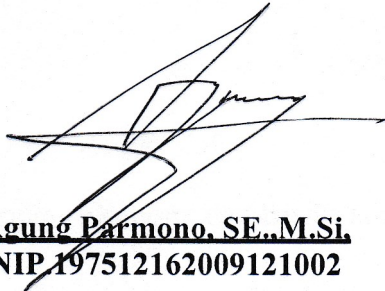
SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Wilda Rizqi Amalia
NIM : E20161034

Disetujui Pembimbing



Agung Parmono, SE., M.Si.
NIP.197512162009121002

**ANALISIS IMPLEMENTASI *DIGITAL BANKING*
DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

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

Hari : Senin

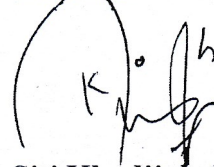
Tanggal : 3 Mei 2021

Ketua



Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M
NIP. 196905231998032001

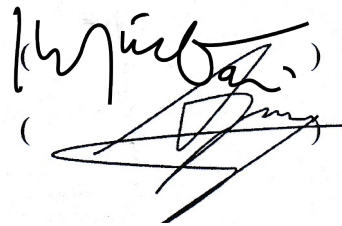
Sekretaris



Siti Khodijah, M.Pd
NIP. 198609192019032016

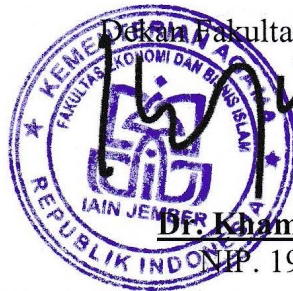
Anggota :

1. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
2. Agung Parmono, SE., M.Si



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP. 196808072000031001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَجْدِيهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji”. (QS. Al-Baqarah : 267)¹

IAIN JEMBER

¹ Al-Qur'an dan terjemahan, 2:267

PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas taburan cinta dan kasih sayang-Mu yang telah memberikanku kekuatan dan membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang telah Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu (Syamsul As'ari dan Siti Wisni) yang saya cintai, yang telah memberikan kasih sayang kepada putrimu ini. Terimakasih atas segala usaha, pengorbanan, keikhlasan dan kesabaran yang engkau berikan kepada putrimu ini. Terimakasih telah senantiasa memberikan dukungan serta doa-doa baik di dalam sholatmu untuk puterimu ini. Kalian merupakan motivator terbesar hidup saya yang paling berharga.
2. Adik kandung tersayang Nizam Pangestu Hidayatulloh yang telah menjadi penyemangat kala lelah, motivasi saya, dan penolong hidup saya.
3. Keluarga besar saya yang selalu mendoakan, memberikan perhatian dan nasehat yang senantiasa membuat saya mempunyai semangat yang baru.
4. Sahabat saya Faulia Hanif, Anggraini Setiayu, serta Nurul Hikmah yang memberikan semangat, dorongan, dan doa.
5. Keluarga besar seperjuangan angkatan 2016 Perbankan Syariah, khususnya Perbankan Syariah 1, terimakasih atas kekeluargaannya selama ini, serta sahabat para pejuang toga Rizna Ramadhani, Nurfiatul Maghfiroh, Mayu Bariroh, dan Liyun Fiqoini atas canda tawa, suka duka, semangat dan dukungan yang diberikan.

6. Dimas Dicko Setyansyah, Silvia Sindya Devi, Gallo Apriano, yang telah membantu, memberikan masukan dan terimakasih atas doa, pengalaman serta dukungannya.
7. Serta Almamater Institut Agama Islam Negeri Jember dan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam tercinta.



KATA PENGANTAR



Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat karuniaNya, yang telah diberikan kepada penulis, sehingga perencanaan, pelaksanaan dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana dapat terselesaikan dengan lancar.

Terselesainya skripsi ini karena adanya dorongan semangat dan doa, serta rasa tanggung jawab. Terselesainya skripsi ini bukan berarti menjadi akhir dari sebuah pencarian ilmu pengetahuan, akan tetapi menjadi langkah awal dari sebuah proses kehidupan untuk menuju insan yang lebih baik. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena adanya dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Agung Parmono, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mengarahkan dan membimbing proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Retna Anggitaningsih, SE., M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik yang selama ini telah memberikan nasehat dalam kegiatan akademik.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan serta *staff* dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan pelayanannya.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Jember dan segenap karyawan didalamnya, yang telah membantu menyediakan literatur dan referensi yang menunjang teori-teori penelitian ini.
8. Bapak Muntaha Mahfud selaku Pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember dan segenap *staff* yang telah memberikan izin, begitu juga para *Customer Service* yang memberikan waktunya untuk kegiatan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis.

Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT atas segala yang telah dilakukan.

Jember, 08 Maret 2021

Penulis

IAIN JEMBER

ABSTRAK

Wilda Rizqi Amalia, Agung Parmono. (2021): “Analisis Implementasi *Digital Banking* Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi *digital* membawa perubahan inovasi produk dan jasa yang semakin berkembang dan mampu memberikan pengaruh yang cukup tinggi bagi pendapatan perbankan. *Digital Banking* Mandiri Syariah mampu memberikan peningkatan berupa kualitas layanan dengan memanfaatkan teknologi melalui aplikasi *handphone* dan internet, nasabah melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor.

Fokus penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana implementasi *digital banking* dalam peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember?. 2) Apakah hambatan dan solusi dari implementasi *digital banking* dalam peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember?.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi *digital banking* dalam meningkatkan Kualitas Layanan kepada Masyarakat pada Bank Syariah Mandiri KC Jember. 2) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hambatan dan solusi dalam penerapan *digital banking* dalam meningkatkan kualitas layanan kepada Masyarakat pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *Field Research* menggunakan pendekatan deskriptif. Penentuan informan menggunakan teknik *Purposive*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian adalah: 1) Dalam reliabilitasnya BSM menyampaikan pelayanan menggunakan aplikasi *marketing tools*, *Mandiri Syariah University* mempunyai *basic staff program training*, *refreshment* dan evaluasi untuk pengembangan kompetensi, kemampuan daya tanggap memuaskan, pengaksesan berjalan cepat, menginformasikan kepastian waktu penyampaian jasa dan informasi yang diberikan lengkap. Kemampuan menumbuhkan rasa percaya berupa pertanggungjawaban atas tindakan pelayanan yang kurang memuaskan, layanan yang lebih baik secara waktu dan sistem. Kemampuan empati BSM mengembangkan *digital banking* menyesuaikan gaya hidup nasabah berupa bukti fisik inovasi aplikasi mobile banking. 2) Hambatan dan solusi berupa gangguan sistem *digital banking*, layanan fitur *e-commerce* kurang lengkap, kendala penyimpanan daftar nomer rekening, kekuatan signal lemah, memori hp full, nomer hp harus terdaftar melalui *sms banking* dan tersedianya pulsa untuk kode token.

Katakunci: *Digital Banking*, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

Wilda Rizqi Amalia, Agung Parmono . (2021): "Analysis of Digital Banking Implementation in Improving Service Quality at Bank Syariah Mandiri Jember Branch Offices".

The rapid development of information technology digital has brought changes in product and service innovation that are increasingly developing and are able to have a high enough influence on banking revenues. Digital Banking is Mandiri Syariah to provide improvements in the form of service quality by utilizing technology through applications mobile and internet , customers make transactions without having to come to the office.

The research focuses examined in this thesis are: 1) How is the implementation of digital banking in improving service quality to the public at Bank Syariah Mandiri Branch Office Jember ?. 2) What are the obstacles and solutions to the implementation of digital banking in improving the quality of service to the public at Bank Syariah Mandiri Jember Branch Offices?

The objectives of this study are: 1) To identify and describe the implementation of digital banking in improving the quality of service to the public at Bank Syariah Mandiri KC Jember. 2) To identify and describe obstacles and solutions in the application of digital banking in improving service quality to the public at Bank Syariah Mandiri Branch Offices of Jember.

This research is a qualitative research with the type of Field Research using descriptive approach. Determination of informants using technique purposive. Data collection was carried out by means of observation, interview and documentation techniques. Data analysis using data reduction methods, data presentation, and drawing conclusions. The validity of the data was done by triangulating the source.

The results of the study are: 1) In terms of reliability, BSM delivers services using the application marketing tools, Mandiri Syariah University has a basic staff training program, refreshment and evaluation for competency development, satisfactory responsiveness, fast access, informs the certainty of service delivery time and complete information provided. Ability to foster a sense of trust in the form of accountability for unsatisfactory service actions, better service in terms of time and systems. BSM's empathy ability develops digital banking according to customer lifestyles in the form of physical evidence of mobile banking application innovation. 2) Barriers and solutions in the form of discription the system digital banking,feature services e-commerce incomplete, constraints in storing account numbers, the handphone number must be registered via SMS banking and the availability of credit for the token code.

Keywords: Digital Banking, Quality of Service.

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	13
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Kajian Teori.....	26

1. Pengertian Pemasaran.....	27
2. Pengertian Pemasaran Jasa.....	28
3. Kualitas Layanan	33
a. Kualitas Layanan Internal	35
b. Kualitas Layanan Eksternal.....	35
c. Dimensi Kualitas Layanan	37
4. Pengertian Digital Banking	38
5. Peran Digital Banking	40
6. Jenis-jenis Digital Banking	41
a. <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	41
b. <i>Mobile Banking (M-Banking)</i>	43
c. <i>Phone Banking</i>	44
d. <i>Internet Banking</i>	45
BAB III : METODE PENELITIAN.....	47
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Subjek Penelitian.....	48
D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Analisis Data.....	50
F. Keabsahan Data.....	52
G. Tahap-Tahap Penelitian	53
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	57
A. Gambaran Objek Penelitian	57

1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Mandiri	57
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	59
3. Logo Bank Syariah Mandiri	61
4. Nilai Budaya Kerja Bank Syariah Mandiri	61
5. Tujuan Bank Syariah Mandiri	62
6. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha Instansi / Perusahaan	63
7. Profil Bank Syariah Mandiri KC Jember	68
8. Letak Geografis Bank Syariah Mandiri KC Jember	69
9. Mekanisme Operasional Bank Syariah Mandiri KC Jember	69
10. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Jember	70
B. Penyajian Data dan Analisis	71
1. Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Mandiri Syariah KC Jember	71
2. Hambatan Dan Solusi Dalam Penerapan Digital Banking Pada Bank Syariah Mandiri KC Jember	96
C. Pembahasan Temuan	99
1. Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Mandiri Syariah KC Jember	99
2. Hambatan Dan Solusi Dalam Penerapan Digital Banking Pada Bank Syariah Mandiri KC Jember	100
BAB V : PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran-Saran	105

DAFTAR PUSTAKA..... 107

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 24
Tabel 4.1 Kualitas Layanan..... 99
Tabel 4.2 Hambatan Dan Solusi..... 101



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Transaksi <i>Digital</i>	5
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Mandiri	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Jember.....	70
Gambar 4.3 Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Mandiri Syariah	72
Gambar 4.4 Aplikasi <i>Internat Banking</i> Mandiri Syariah.....	73
Gambar 4.5 Tampilan Aplikasi <i>Marketing Tools</i> Bank Mandiri Syariah KC Jember	76
Gambar 4.6 Tampilan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Mandiri Syariah.....	85
Gambar 4.7 Aplikasi Pembukaan Rekening <i>Online</i>	86
Gambar 4.8 Fitur Informasi Rekening	87
Gambar 4.9 Fitur Transfer.....	88
Gambar 4.10 Fitur Pembayaran.....	89

IAIN JEMBER

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 2. Matrik Penelitian

Lampiran 3. Pedoman Wawancara

Lampiran 4. Jurnal Penelitian

Lampiran 5. Dokumentasi

Lampiran 6. Brosur Mandiri Syariah Mobile

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian

Lampiran 8. Surat Selesai Penelitian

Lampiran 9. Biodata Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan pergeseran kehidupan kearah digital, berbagai kegiatan sekarang beralih mengikuti perkembangan digitalisasi. Perkembangan teknologi informasi menimbulkan evolusi yang mengarah kepada Layanan Perbankan *Digital*. Inovasi teknologi yang memberikan kemudahan bagi kehidupan tersebut sekarang merambah ke dunia *financial*. Perkembangan *Fintech (financial technology)* telah berinovasi dari kegiatan perbankan yang awalnya terkesan rumit dengan melakukan berbagai kegiatan transaksi harus datang ke kantor cabang. Namun dengan hadirnya *Digital Banking* menjadi solusi atas urusan perbankan yang cukup menyita waktu, karena sekarang segala hal menjadi mudah dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Di dalam *digital banking* sudah terdapat berbagai fitur yang dapat digunakan dalam transaksi perbankan seperti transfer, mengecek saldo, bahkan melakukan pembayaran, seperti pembayaran belanja online (*e-commerce*). Layanan ini bertujuan meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya. Untuk itu bank perlu mengembangkan strategi bisnis yang mengarah pada layanan perbankan digital.²

Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank. Perbankan

² Irman A.Zahiruddin, *Digital Banking: Meningkatkan Akses dan Pelayanan* (Jakarta :Perbanas, 2015), 3-5.

digital adalah bagian dari konteks yang lebih luas untuk pindah ke perbankan online, dimana layanan perbankan disampaikan melalui *internet*. Pergeseran dari perbankan tradisional ke *digital* telah terjadi secara bertahap, terus berlangsung dan didasari oleh berbagai tingkat digitalisasi layanan perbankan. *Digital Banking* adalah sebuah proses dimana nasabah memperoleh pengalaman yang konsisten pada semua channel dan interaksi dalam mengakses data industri finansial yang menitikberatkan pada Analitik dan Otomasi proses yang memerlukan perubahan pada produk serta jasa.³

Digital Banking disebut juga dengan istilah layanan perbankan *digital*, diartikan sebagai layanan atau kegiatan perbankan melalui kantor bank dengan menggunakan sarana elektronik/digital milik bank melalui media digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang memungkinkan calon nasabah dan nasabah bisa mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh transaksi lain diluar produk perbankan , antara lain *finansial advisory* (saran dan pendapat keuangan), investasi, transaksi *e-commerce* dan kebutuhan lainnya. Pengembangan strategi bisnis yang mengarah kepada layanan perbankan digital memerlukan infrastruktur yang memadai. Diantaranya adalah manajemen risiko, penyesuaian teknologi informasi, *business model*, *business process*, *internal control*, dan sumber daya manusia,

³ Irman A.Zahiruddin, *Digital Banking: Meningkatkan Akses dan Pelayanan*, (Jakarta : Perbanas, 2015), 3-5

untuk mendukung kenyamanan, keamanan dan keandalan layanan perbankan digital dalam penyediaan informasi, komunikasi, registrasi dan sebagainya.⁴

Saat ini persaingan dalam dunia perbankan khususnya persaingan dalam pemberian fasilitas pelayanan jasa semakin ketat, dibuktikan dengan beberapa bank mengeluarkan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti *E-Banking*, *ATM*, *EDC*, Uang elektronik dan sebagainya.⁵ Hal ini membuat setiap perbankan berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar terpenuhinya keinginan dan kepuasan nasabah serta terjaganya kepercayaan para nasabah kepada bank sehingga nasabah akan loyal terhadap bank. Peningkatan kualitas pelayanan harus diperhitungkan oleh perusahaan, pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang seiring berjalannya waktu pelanggan juga mengikuti trend dan kecanggihan teknologi terkini (*Digitalisasi*). Digitalisasi merupakan sebuah terobosan baru dan layanan baru yang mengandalkan teknologi *digital* sebagai media layanan perbankan bagi para nasabah. Hal ini dilakukan agar dalam mengakses layanan menjadi lebih mudah dan efektif dengan adanya digital banking, di sisi lain juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan perbankan supaya kualitas layanan perbankan semakin baik.⁶

Berbagai upaya dilakukan perbankan dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan, salah satunya dengan pengembangan

⁴ www.ojk.go.id, (1 Desember 2019, 14.00)

⁵ Raynanda Syarifuddin, *Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perbankan Indonesia*, (Skripsi, Universitas Indonesia, 2014)

⁶ Wari Sugiana, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Buluksumur*, (Yogyakarta : Skripsi IAIN Purwokerto, 2018).

perbankan digital. Dan melalui upaya tersebut diharapkan kendala geografis dan demografis di Indonesia bisa teratasi. Sementara itu menurut Ketua umum Perbanas, salah satu penyebab faktor rendahnya keuangan inklusif di Indonesia adalah masih rendahnya jangkauan teknologi informasi dan minimnya infrastruktur di daerah-daerah pelosok Indonesia. Untuk menciptakan hal tersebut dibutuhkan adanya industri keuangan yang dapat bersentuhan langsung dengan masyarakat dengan dukungan sistem pembayaran yang *digital* sehingga dapat memperluas akses keuangan di Indonesia.⁷

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan merupakan usaha yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia bisnis saat ini. Perkembangan kualitas layanan menjadi hal yang harus diperhitungkan oleh perusahaan atau organisasi. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati. Oleh sebab itu layanan dan kepuasan nasabah harus diperhatikan serta ditingkatkan.⁸

Dan di era digital yang sekarang lagi marak ini dunia perbankan juga sedang gencar-gencarnya meningkatkan *digital service* salah satunya adalah Bank Syariah Mandiri. Per Desember 2017 Bank Syariah Mandiri memiliki 737

⁷ Irman A. Zahiruddin, *Membangun Perbankan Profesional*, (Jakarta : Perbanas) tahun 2015

⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75.

kantor pelayanan di seluruh Indonesia, dengan akses lebih dari 196.000 jaringan ATM.

Gambar 1.1

Perkembangan Transaksi Digital Bank Mandiri Syariah



Sumber : www.syariahamandiri.co.id

Dalam gambar diatas menjelaskan bahwa Bank Mandiri Syariah setiap tahunnya mengalami kenaikan kenaikan yang sangat signifikan, dari jumlah user mandiri syariah mobile yang mengalami peningkatan dari tahun 2019 ke 2020 adalah 45,23 %, jumlah transaksi perbulan dari juni 2019 hingga juni 2020 mengalami kenaikan sebesar 113,37%, sedangkan peningkatan jumlah rekening artinya terjadi peningkatan jumlah nasabah yang membuka buku rekening melalui pembukaan rekening online meningkat sebesar 55.970 dari bulan januari sampai juni 2020.

Alasan peneliti mengadakan penelitian pada Bank Syariah Mandiri adalah karena Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang memperoleh

penghargaan pada juni 2019 sebagai *Infobank Banking Service Excellence Award 2019* yang diselenggarakan oleh Majalah Infobank dan MRI. Upaya Bank Syariah Mandiri mengembangkan digital banking nya tidak hanya pada teknologinya seperti penggunaan *e-banking* atau *e-channel*, Mobile Banking, ATM dan Notifikasi saja namun pada produknya juga. Pada bidang kemajuan teknologinya Bank Syariah Mandiri telah mempunyai Kantor Cabang Digital yaitu *Digital Branch Mandiri Syariah Kantor Cabang Thamrin*, yang selanjutnya akan berkembang ke cabang yang lainnya. Inovasi kantor nyaman berbasis teknologi sebagai bentuk peningkatan layanan kepada nasabah. Baru-baru ini juga Mandiri syariah meluncurkan *keyboard mobile* untuk mengakomodir tingginya aktivitas dan ketergantungan masyarakat modern pada media digital khususnya *handphone*. Selain itu untuk meningkatkan layanan digitalnya Mandiri Syariah sudah bekerjasama di bidang jaminan produk halal dan pengembangan *E-commerce* syariah, Bank Syariah Mandiri bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJHP) Kementerian Agama Republik Indonesia dan dengan PT.Tokopedia dan OVO yang bertujuan agar memudahkan masyarakat bertransaksi secara online. Selain itu bekerjasama dengan BPJPH akan memudahkan perusahaan *E-commerce* mendapatkan sertifikasi halal. Dengan jaminan halal itu maka akan membuat nasabah percaya serta lebih tenang dalam bertransaksi. Karena dari apa yang kita ketahui bahwa masyarakat sekarang ini sangat dekat dengan yang namanya *Smartphone*, kapan saja dan dimana saja selalu dibawa sehingga masyarakat sekarang sekarang lebih mudah dalam mengakses segala sesuatunya dengan

cepat dan mudah.⁹ Inovasi yang telah dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri ini telah berdampak positif terhadap bank, buktinya per juli 2019 jumlah pengguna *mobile banking* sudah mencapai 1 juta orang, selain itu *user registered e-channel* (kartu ATM, *mobile banking*, *internet banking*) Mandiri Syariah mencapai hamper 3.6 juta. Transaksi *mobile banking* tumbuh paling tinggi yaitu 95,28% dari 6,3 juta ke 12,3 juta transaksi.

PT Bank Mandiri Syariah KC Jember sendiri berdiri pada tanggal 24 Desember 2004. Bank Syariah Mandiri Area Jember bertempat di Jl. PB Sudirman No 41- 43, Jember, Jawa Timur – 68118. Sementara Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember yang merupakan lembaga keuangan cabang dari Bank Syariah Mandiri Nasional, yang menjalankan usaha berdasarkan prinsip syariah di setiap kegiatannya. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember ini sudah berdiri sejak tahun 2004 dan mempunyai berbagai macam produk berupa produk penghimpunan dana yaitu tabungan, deposito, giro dan produk penyaluran dana salah satunya seperti pembiayaan consumer (pembiayaan pensiun, OTO, griya BSM, BSM implant) dan produk jasa serta perkembangan pada digital banking nya. Dalam hal ini Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember merupakan salah satu bank syariah yang lagi gencar-gencarnya mengembangkan *digital banking* yaitu pada fitur Mandiri Syariah Mobile. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember saat ini yang difokuskan adalah pelayanan seperti pembukaan rekening secara online, setoran dan lain sebagainya. Bank yang hanya difokuskan untuk pelayanan saja, ternyata

⁹ www.syariahamandiri.co.id, (29 Agustus 2019, 6-8 November 2019, jam 19.00)

memiliki target Penghimpunan Dana Pihak Ketiga yang cukup tinggi di tahun 2018 hingga saat ini di bandingkan dengan kantor cabang yang lain, selain itu letak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember ini geografis dan strategis yang sehingga memudahkan nasabah untuk mengakses.¹⁰

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian di Bank Syariah Mandiri KC Jember dan peneliti juga bermaksud mengkaji lebih dalam tentang bagaimana penerapan dari *Digital Banking*, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut kedalam penelitian yang berjudul “ANALISIS IMPLEMENTASI *DIGITAL BANKING* DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI KC JEMBER”

B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian ilmiah. Adapun rumusan masalah yang akan menjadi focus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *digital banking* dalam peningkatan kualitas layanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember?
2. Apakah hambatan dan solusi dari implementasi *digital banking* dalam peningkatan kualitas layanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember?

¹⁰ Septa, Wawancara, Jember, 5 Februari 2020

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan *Digital Banking* dalam meningkatkan Kualitas Layanan kepada Masyarakat pada Bank Syariah Mandiri KC Jember.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hambatan dan solusi dalam penerapan *Digital Banking* dalam meningkatkan Kualitas Layanan kepada Masyarakat pada Bank Syariah Mandiri KC Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah melakukan penelitian. Kontribusi tersebut dapat berupa kontribusi yang bersifat teoritis ataupun bersifat praktis, seperti manfaat bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Manfaat penelitian tersebut harus realistis. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas informasi tentang masalah yang diteliti khususnya mengenai sejauh mana penerapan *Digital Banking* dalam meningkatkan Kualitas Layanan Kepada Masyarakat yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri KC Jember.

2. Secara Praktis

Penelitian ini selanjutnya diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk menambah kemajuan lembaga perusahaan.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan baik secara praktisi maupun teoritis dalam bidang ekonomi islam dan dapat menambah wawasan tentang penelitian dan penulisan karya ilmiah sebagai bekal untuk penelitian lagi.

4. Manfaat Bagi Lembaga IAIN Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur bagi Lembaga IAIN Jember, khususnya bagi mahasiswa yang mengembangkan ilmu tentang Ekonomi islam atau Perbankan Syariah.

5. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian diharapkan berguna bagi masyarakat, khususnya masyarakat awam yang baru mengetahui akan Layanan Perbankan secara Digital dalam dunia Perbankan.

E. Definisi Istilah

Untuk memudahkan pemahaman pembaca tentang judul yang peneliti tulis, diperlukan pengertian istilah-istilah, tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud peneliti.

1. Pemasaran (Marketing) adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial atau juga disebut pemasaran adalah memenuhi

kebutuhan dengan cara yang menguntungkan. Menurut American Marketing Association (AMA) pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya.¹¹

2. Pemasaran Jasa, secara sosial pemasaran jasa merupakan proses sosial antara individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan serta inginkan dengan cara menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk jasa yang bernilai dengan pihak lain. Sedangkan secara manajerial pemasaran jasa merupakan proses perencanaan, pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi dan penyaluran gagasan tentang produk jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran individu dan organisasi.¹²
3. Kualitas Layanan, merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kualitas layanan juga dapat di definisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi konsumen. Apabila jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka

¹¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama), hal 5

¹² Didin Fatihudin dan M.Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*, (Yogyakarta : Penerbit Deepublish), hal 2

kualitas jasa di persepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.¹³

4. *Digital Banking*, atau yang biasa disebut dengan layanan perbankan *digital* adalah layanan/kegiatan perbankan melalui kamtor bank tertentu dengan menggunakan sarana elektronik/*digital* milik bank melalui *digital* yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang dapat membantu nasabah ataupun calon nasabah mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan juga penutupan rekening.¹⁴

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan rangkuman yang bersifat sementara, yang berisi tentang gambaran proposal secara keseluruhan dan dari sistematika inilah dapat dijadikan satu arahan bagi pembaca untuk menelaahnya. Gambaran sistematik pembahasan sebagai berikut :

Bab I : Bab ini menunjukkan gambaran singkat mengenai inti pembahasan yang masih bersifat global. Pada bab ini dikemukakan tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II : Bab ini membahas tentang penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh orang lain yang serupa dengan penelitian yang akan peneliti

¹³ Wari Sugiana, “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP BULaksumur Yogyakarta*”, (Skripsi, IAIN Purwokerto,2018)

¹⁴ Otoritas Jasa Keuangan, *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch*, (Jakarta, April 2016), hal 5

lakukan. Dan kajian teori yang akan membahas tentang teori yang dijadikan landasan dalam melakukan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian.

Bab III : Bab ini menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Penyajian Data dan Analisis, pada bab ini akan dipaparkan yaitu berupa gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis data serta pembahasan temuan.

BAB V Penutup, pada bab ini akan dipaparkan yaitu berupa kesimpulan penelitian yang dilengkapi dengan saran dari peneliti.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Untuk mengetahui bahwa penelitian yang akan dilakukan ini belum pernah diteliti sebelumnya, perlu kiranya melakukan telaah terhadap penelitian-penelitian terdahulu. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dalam suatu penelitian terdahulu, dan dimaksudkan agar dapat melihat relevansi dan sumber-sumber yang akan dijadikan rujukan dalam penelitian ini dan sekaligus upaya menghindari duplikasi terhadap penelitian ini. Maka, terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan tema dalam penelitian ini, diantaranya yaitu :

1. **Immanuel Adhitya Wulanata (2017)**, “Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia”. Merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa teknologi finansial memiliki tingkat efektivitas yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan di Indonesia, sehingga pihak manajemen perbankan dapat mengimplementasikannya untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat Indonesia, khususnya pada masyarakat yang tinggal di daerah 3T (Terdepan, Terluar dan Terpencil). Namun, pada kenyataannya kualitas layanan perbankan di Indonesia saat ini masih minim dalam mengakses masyarakat yang tinggal di daerah 3T tersebut. Dari berbagai realita yang telah diuraikan , maka melalui analisis SWOT implementasi kebijakan teknologi

finansial ini, diharapkan kualitas layanan perbankan semakin dapat ditingkatkan dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia secara riil dan para pelaku perbankan dapat memahami pengelolaan fungsi manajemen perbankan dengan tepat didasarkan pada sikap takut akan Tuhan dan menghargai sesama, dalam konteks pengelolaan asset internal maupun eksternal yang mencakup aktivitas perbankan secara holistic. Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada teknologi finansial pada perbankan, sedangkan perbedaannya adalah terletak pada analisis serta fokus penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan analisis SWOT, sedangkan peneliti sekarang fokus terhadap implementasi atau penerapan teknologi perbankan (*digital banking*) di Bank Syariah Mandiri KC Jember.¹⁵

2. **Ary Muthia (2017)**, “Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan”. Penelitian terdahulu ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, dan menggunakan metode pengumpulan data dengan survey kuesioner. Hasil penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan indikator pemahaman yang terdiri dari interpretasi, memberikan contoh, mengklasifikasikan, menyimpulkan, membandingkan serta menjelaskan maka masyarakat di kecamatan Medan Johor memahami penggunaan layanan digital perbankan,

¹⁵ Imanuel Adhitya Wulanata, “Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia” (Skripsi, Universitas Pelita Harapan Tangerang, 2017)

dengan tingkat rata-rata pemahaman sebesar 78,75%, namun seiring dengan perkembangan teknologi masyarakat Kecamatan Medan Johr mulai mengetahui dan memanfaatkan layanan digital perbankan selain ATM untuk keperluan transaksi. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah membahas mengenai penggunaan layanan digital perbankan. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya, penelitian sekarang berfokus pada bagaimana peningkatan layanan digital perbankan terhadap kualitas layanan kepada masyarakat sedangkan penelitian yang terdahulu berfokus pada bagaimana pemahaman masyarakat terhadap adanya layanan keuangan secara digital.¹⁶

3. **Dewi Berlian Harahap (2017)**, “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara”. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KC Medan Aksara pada penggunaan *e-channel* sebanyak 92 responden. Instrument pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Hasil penelitian yang dilakukan pada penelitian terdahulu ini adalah menunjukkan bahwa teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Tingkat signifikan dari teknologi informasi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, tingkat signifikan kualitas layanan sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05. Persentase pengaruh variable

¹⁶ Ary Muthia, “*Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan*”, (Skripsi Universitas Sumatera Utara 2017)

teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap variable kepuasan nasabah sebesar 0,616 atau 61,6%. Artinya pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 61,6 %, sedangkan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variable lain. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah pembasannya mengenai kualitas layanan dan teknologi infoermsi perbankan serta tempat penelitian yang dilakukan pada Bank Syariah Mandiri. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian serta fokus penelitian , penelitian yang sekarang digital banking sebagai peningkat kualitas layanan kepada masyarakat.¹⁷

4. **Muhammad Wasil Fuad (2017)**, “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kemudahan Nasabah Dalam Bertransaksi Di PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebar angket kepada nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa kualitas layanan internet banking berpengaruh terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri KC Genteng. Hasil perhitungan t tabel adalah 98 dengan signifikansi 5 % adalah 1,984, sedangkan perhitungan t hitung 7,588 dan nilai signifikansi dibawah 0,05 yaitu 0,000. Hasil penelitian kedua yang dilakukan secara langsung dihasilkan bahwa nilai *adjusted R square* adalah 0,364, yang berarti

¹⁷ Dewi Berlian Harahap, “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara”, (Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2017).

kemudahan nasabah dalam bertransaksi dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan internet banking sebesar 36,4 % dan sisanya 63,6 % dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dijelaskan didalam penelitian ini. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah tempat penelitian yang sama yaitu di Bank Syariah Mandiri serta penelitian tentang kualitas layanan, sedangkan yang membedakan diantara keduanya terletak pada Kantor Cabang Bank Mandiri Syariah yang akan dilakukan sebagai tempat penelitian, kemudian tentang fokus masalah yang diangkat.¹⁸

5. **Nur Rizatul Lailiya (2017)**, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model CARTER Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah PT.Pegadaian (PERSERO) Syariah Cabang Pembantu Syariah Ahmad Yani Jember”. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis field reseach data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, pengujian hipotesis menggunakan Uji T dan Koefisien Determinasi (*R Square*). Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari hasil pengujian secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT.Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Pembantu Syariah Ahmad Yani Jember dengan menggunakan pendekatan Model CARTER dengan tingkat signifikan $0,0000 < 0,05$. Sedangkan besar pengaruh yang dihasilkan dari Uji Adj R Square yakni sebesar 20,8 % sedangkan sisanya dijelaskan oleh variable lain diluar penelitian ini.

¹⁸ Muhammad Wasil Fuad, “*Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kemudahan Nasabah Dalam Bertransaksi Di PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi*”, (Skripsi : IAIN Jember, Fakultas Ekonomi, 2017)

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah penelitian yang membahas tentang kualitas layanan, sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian serta variabel yang digunakan.¹⁹

6. **Rovita Sri Wahyuni (2017)**, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Fitur Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT.Bank BRI Syariah Cabang Jember”. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis field reseach data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, pengujian hipotesis menggunakan Uji T. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa variabel efisiensi, fulfilment, reliabilitas dan privasi berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji t keempat variabel independen yang mempunyai pengaruh secara parsial sebesar 4,248. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah terletak pada pembahasan tentang kualitas layanan serta internet banking, namun perbedaannya pada penelitian yang sekarang menggunakan digital banking sebagai faktor dalam meningkatkan kualitas terhadap layanan serta perbedaan dalam metode penelitian yang digunakan.²⁰

¹⁹ Nur Rizatul Lailiya, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model CARTER Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah PT.Pegadaian (PERSERO) Syariah Cabang Pembantu Syariah Ahmad Yani Jember”, (Skripsi : IAIN Jember, Fakultas Ekonomi, 2017)

²⁰ Rovita Sri Wahyuni, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Fitur Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT.Bank BRI Syariah Cabang Jember”, (Skripsi : IAIN Jember, Fakultas Ekonomi, 2017)

7. **Asti Marlina (2018)**, “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank”. Penelitian terdahulu ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan survey dan menyebarkan kuesioner dengan 100 responden dari nasabah Bank BTN Syariah, 6 fakultas dan karyawan rektorat. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada penelitian terdahulu penggunaan teknologi dan informasi merupakan hal yang sangat penting. Penerapan digitalisasi Bank pada BTN Syariah terbukti dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang kemudian meningkatkan juga kepuasan pada nasabah, meskipun belum seluruhnya yang menggunakan namun 20 % sudah menggunakan hasilnya merasa terbantu dan cukup puas. Berdasarkan data yang telah diuji dan dianalisis maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh positif dari penggunaan *digital banking* di BTN Syariah dengan kepuasan nasabah, karena nasabah sudah merasa puas dan sangat terbantu dengan adanya digital banking. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada tujuan penelitian yakni untuk mengetahui bagaimana penerapan *digital banking* dalam pelayanan kepada nasabah. Perbedaan terletak pada tempat penelitiannya serta fokus penelitian, penelitian yang sekarang akan meneliti pada bagaimana penerapan *digital banking* dapat meningkatkan kualitas layanan serta solusi dalam menanganinya.²¹

²¹ Asti Marlina, “*Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*”, (Skripsi : Universitas Ibn Khaldun Bogor, Fakultas Ekonomi, Maret 2018)

8. **Muhammad Farid Hidayatulloh (2018)**, “Analisis *Mobile BRIS* Dalam Memudahkan Transaksi Nasabah Di Bank BRI Syariah KC Jember”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa penerapan *Mobile BRIS* dan pelayanan transaksi nasabah tidak ada perbedaan yang terlalu signifikan dibandingkan dengan bank lain, hanya terletak pada fitur dan produk yang ditawarkan dan selain itu yang membedakan adalah pada limit transaksinya perhari. Hambatan yang terjadi pada nasabah dalam penerapan fasilitas *Mobile Banking BRIS* KC Jember yaitu kurangnya pemahaman nasabah tentang penggunaan teknologi baik dari segi manfaat dan cara pengoperasian aplikasi BRIS online. Secara umum fokus penelitian antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah hampir sama yaitu membahas penerapan *Digital Banking* serta hambatan dalam pengaplikasiannya, namun penelitian ini lebih spesifikasinya yaitu *Mobile Banking*. Perbedaan selanjutnya yaitu terletak pada tempat penelitian, penelitian sekarang meneliti pada Bank Syariah Mandiri KC Jember.²²
9. **Wari Sugiana (2018)**, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta”. Pada penelitian terdahulu ini merupakan penelitian lapangan (*field reseach*). Dalam pengumpulan data, penyusun menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Teknik yang digunakan

²² Muhaamad Farid Hidayatulloh, “Analisis *Mobile BRIS* Dalam Memudahkan Transaksi Nasabah Di Bank BRI Syariah KC Jember”, (Skripsi, IAIN Jember 2018)

untuk menganalisis data adalah analisis deskriptif, teknik ini digunakan penulis untuk mendeskripsikan data-data yang diperoleh tentang strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi produk perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta. Hasil dari penelitian terdahulu yaitu Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu melalui produk layanan berbasis digital, dan dari produk layanan berbasis digital tersebut terdapat produk yang menjadi ciri khasnya yaitu APRO (Aplikasi pembukaan rekening online), Aplikasi Wakaf Hasanah, Aplikasi Hasanah Personal, Aplikasi YAP! (*Your All Payment*), *E-Banking*, *Mobile Banking*, *SMS Banking* dan ATM. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu pembahasan tentang kualitas pelayanan melalui digitalisasi, sedangkan perbedaannya adalah fokus penelitian. Penelitian sekarang berfokus pada implementasi *digital banking* dalam peningkatan kualitas layanan pada Bank Syariah Mandiri KC Jember.²³

10. **Annisa Putri Widyowati (2019)**, “Peran *Digital Banking Electronic Cash* Dalam Meningkatkan *Fee Based Income* Di PT.Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Micro Business Cluster Jember 1”. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan field reseach, teknik penelitiannya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisis datanya menggunakan reduksi data, penyajian data dan

²³ Wari Sugiana, “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta*”, (Skripsi, IAIN Purwokerto 2018)

kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa peran *Digital Banking E-Cash* dalam meningkatkan *Fee Based Income* yaitu untuk memudahkan transaksi masyarakat, meningkatkan kinerja perbankan dan pendapatan agen, menambah usaha agen mandiri, meningkatkan mutu layanan, mengefensiesikan kegiatan operasional, serta mendapat pengendapan dana. Terdapat beberapa kendala yaitu terjadi kegagalan sistem, adanya kejahatan online, koneksi jaringan rendah, pengetahuan masyarakat rendah, banyaknya persaingan, nomor handphone hilang/terblokir/dicuri. Sedangkan solusinya adalah dengan menyediakan pengaduan nasabah melalui call center 14000, melakukan kerjasama dengan beberapa *provider* jaringan, sosialisasi dan edukasi masyarakat, dan meningkatkan kualitas layanan dan promosi. Persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah pada metode penelitian yang sama serta membahas tentang *digital banking*, namun perbedaan terletak pada penelitian terdahulu peran *digital banking* dalam meningkatkan *fee based income* sedangkan penelitian terdahulu meneliti analisis implementasi *digital banking* dalam meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat.²⁴

²⁴ Annisa Putri Widyowati, “Peran *Digital Banking Electronic Cash* Dalam Meningkatkan *Fee Based Income* Di *PT.Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Micro Business Cluster Jember 1*”, (Skripsi : IAIN Jember, Fakultas Ekonpmi, 2019)

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Imanuel Adhitya Wulanata (2017), Universitas Pelita Harapan Tangerang	Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia	a. Menggunakan metode penelitian kualitatif b. Penelitian membahas tentang kualitas layanan dalam perbankan	Dalam penelitian ini Imanuel Adhitya berfokus pada analisis implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di Indonesia apabila dianalisis berdasarkan (SWOT)
2.	Ary Muthia (2017), Universitas Sumatera Utara	Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan	Penelitian tentang layanan digital perbankan	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan fokus penelitian adalah bagaimana tingkat pemahaman masyarakat kecamatan medan johor terhadap penggunaan layanan digital perbankan
3.	Dewi Berlian Harahap (2017), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara	Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara	a. Tempat penelitian Dewi Berlian di Bank Syariah Mandiri b. Penelitian ini membahas tentang kualitas layanan	Metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dan fokus penelitian tentang bagaimana pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara

4.	Muhammad Wasil Fuad (2017), IAIN Jember	Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kemudahan Nasabah Dalam Bertransaksi Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi	a. Tempat penelitian di Bank Syariah Mandiri b. Pembahasan mengenai kualitas layanan internet banking	Metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dan penelitian Muhammad wasil berfokus pada bagaimana kualitas internet banking dalam kemudahan bertransaksi
5.	Nur Rizatul Lailiya (2017), IAIN Jember	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model CARTER Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (PERSERO) Syariah Cabang Pembantu Syariah Ahmad Yani Jember	Meneliti tentang kualitas layanan	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif serta tempat penelitian yang berbeda
6.	Rovita Sri Wahyuni (2017), IAIN Jember	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Fitur Internet Banking Terhadap Kepuasan	Peneliti membahas mengenai kualitas layanan serta internet banking	Penelitian sekarang menggunakan digital banking sebagai faktor untuk meningkatkan kualitas layanan,

		Nasabah Di PT.Bank BRI Syariah Cabang Jember		sealin itu penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif
7.	Asti Marlina (2018), Universitas Ibn Khaldun Bogor	Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank	Meneliti tentang Digital Banking dalam meningkatkan kualitas layanan	Pada penelitian Asti Marlina ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, tempat penelitian bertempat di Bank BTN Syariah Cabang Bogor serta penelitian mengenai pengaruh penerapan digitalisasi bank di BTN Syariah terhadap peningkatakn pelayanan dan kepuasan bagi nasabah
8.	Muhammad Farid Hidayatulloh (2018), IAIN Jember	Analisis Mobile BRIS Dalam Memudahkan Transaksi Nasabah Di Bank BRI Syariah KC Jember	Penelitian ini membahas tentang digital banking yang salah satunya adalah M-Banking	Tempat penelitian M.farid di Bank BRI Syariah KC Jember serta fokus penelitian hanya pada bagaimana M-Banking dalam memudahkan bertransaksi
9.	Wari Sugiana (2018), IAIN Purwokweto	Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta	Meneliti tentang digitalisasi bank dalam meningkatkan kualitas layanan	Tempat penelitian di BNI Syariah KCP Bulaksumur dan Penelitian Wari Sugiana tentang Digitalisasi produk

10	Annisa Putri Widyowati (2019), IAIN Jember	Peran <i>Digital Banking Electronic Cash</i> Dalam Meningkatkan <i>Fee Based Income</i> Di PT.Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Micro Business Cluster Jember 1	<ul style="list-style-type: none"> a. Meneliti tentang Digital Banking b. Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif 	Tempat penelitian terdahulu di PT.Bank Mandiri sedangkan penelitian yang sekarang di Bank Syariah Mandiri
----	--	---	--	---

Sumber : Data diolah dari penelitian terdahulu

B. Kajian Teori

1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran (Marketing) adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial atau juga disebut pemasaran adalah memenuhi kebutuhan dengan cara yang menguntungkan. Menurut American Marketing Association (AMA) pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya.²⁵

Berdasarkan pengertian pemasaran diatas dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah suatu proses aktivitas sosial dan manajerial yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk melaksanakan rencana-

²⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama), hal 5

rencana strategis yang diarahkan pada pemenuhan kebutuhan konsumen yang akan dipuaskan, pembuatan produk yang dijual, penentuan harga yang sesuai, penentuan cara-cara promosi dan penyaluran distribusi yang tepat.

Pada intinya melakukan kegiatan pemasaran meliputi:

- a. Menekankan pada keinginan pelanggan
- b. Pertama-tama perusahaan menentukan apa yang diinginkan oleh pelanggan, kemudian membuat dan mencari jalan keluar tentang bagaimana menyerahkan produk tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
- c. Manajemen berorientasi kepada laba usaha. tekanan pada keinginan pembeli dan harga.

Perencanaan tersebut bertujuan kepada hasil dalam waktu jangka panjang, berdasarkan produk-produk yang baru. Pasar esok dan perkembangan di masa yang mendatang.

2. Pengertian Pemasaran Jasa

A. Pemasaran Jasa terdapat dua pengertian secara sosial dan manajerial.

Secara sosial pemasaran jasa merupakan proses sosial antara individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan serta inginkan dengan cara menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk jasa yang bernilai dengan pihak lain.

Sedangkan secara manajerial pemasaran jasa merupakan proses perencanaan, pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi dan

penyaluran gagasan tentang produk jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran individu dan organisasi.²⁶

Karakteristik Pemasaran Jasa:

a. *Intangibility* (Tidak Berwujud)

Jasa merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja. Jasa bersifat intangible artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Konsep intangible pada jasa memiliki dua pengertian yaitu sesuatu yang tidak dapat disentuh tidak dapat dirasa dan sesuatu yang tidak mudah didefinisikan atau dipahami secara rohaniah. Dengan demikian orang tidak dapat menilai kualitas jasa sebelum dia merasakannya. Untuk menyimpulkan kualitas jasa yaitu dari tempat, orang, peralatan, bahan-baha komunikasi, symbol dan harga yang mereka amati.

b. *Inseparability* (Tidak Terpisahkan)

Jasa bersifat inseparability artinya jasa dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Kedua pihak mempengaruhi hasil dari jasa tersebut. Kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses

²⁶ Didin Fatihudin dan M.Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*, (Yogyakarta : Penerbit Deepublish), hal 2

rekrutmen, kompensasi, pelatihan, dan pengembangan dari karyawannya.

c. *Varability* (Keanekaragaman)

Jasa bersifat *varability* karena merupakan non-standarized output, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana saja tersebut diproduksi atau dihasilkan.

Beberapa tahap penyedia jasa dalam pengendalian kualitas untuk memberi kepuasan kepada konsumen:

- 1) Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik
- 2) Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa
- 3) Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran, keluhan, survey pelanggan, sehingga melakukan evaluasi terhadap pelanggan yang kurang baik.

d. *Perisibility* (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada. Bila permintaan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul. Jasa tidak dapat disimpan, jadi musnahnya jasa bisa menjadi masalah ketika permintaan berfluktuasi. Beberapa strategi dapat menghasilkan kesesuaian yang lebih baik antara permintaan dan penawaran dalam bisnis jasa.

B. Konsep Pemasaran Jasa :

Konsep pemasaran jasa dapat dikategorikan sebagai berikut, konsep produksi, konsep produk, konsep penjualan, konsep pemasaran, dan konsep pemasaran sosial.

- 1) Konsep produksi, konsep pemasaran ini berorientasi pada produksi dan memaksimalkan produk jasa tersebut dengan efisien serta memaksimalkan jangkauan distribusi produk tersebut kepada masyarakat luas.
- 2) Konsep produk, konsep pemasaran ini berorientasi pada produk dan memaksimalkan kualitas dan kelebihan - kelebihan pada suatu produk jasa sehingga terlihat berbeda dan sangat menarik jika dibandingkan dengan produk jasa yang lainnya yang sejenis.
- 3) Konsep penjualan, konsep pemasaran ini berorientasi pada kegiatan penjualan dan promosi dengan gencar sehingga konsumen tersebut baru akan merasa tertarik.
- 4) Konsep pemasaran, konsep ini menitikberatkan pada pencapaian tujuan perusahaan melalui pemahaman kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada konsep pemasaran, keuntungan dapat dicapai dengan fokus kepada konsumen.
- 5) Konsep pemasaran sosial, konsep pemasaran ini berorientasi pada kepuasan bersama dimana konsumen juga dapat

merasakan suatu manfaat dan bisa meningkatkan taraf kesejahteraan berkat manfaat tersebut.

C. Sifat khusus pemasaran jasa :

- 1) Produk jasa lebih bersifat kinerja / tampilan.
- 2) Pelanggan / memberi terlibat dalam proses operasi jasa.
- 3) Orang merupakan bagian dari jasa.
- 4) Kualitas jasa sulit di standarisasi.
- 5) Tidak dapat dibentuk persediaan (stok produk)
- 6) Waktu menjadi faktor penting.
- 7) Distribusi / penyampaian jasa sangat bervariasi.

Sesuai dengan manajemen jasa yaitu mencapai tingkat kualitas jasa pelayanan, dalam hal ini erat hubungannya dengan tingkat kepuasan pelanggan. Karena sulitnya pelayanan kualitas jasa, maka perlu melakukan strategi dalam konsep manajemen pemasaran jasa adalah sebagai berikut :

- 1) Perlu merumuskan strategi pelayanan, yaitu dengan strategi tingkat keunggulan yang dijanjikan kepada pelanggan.
- 2) Memberikan kualitas pada pelanggan yaitu dengan menginformasikan kepada pelanggan sehingga mengetahui dengan jelas tingkat pelayanan yang akan diperoleh.
- 3) Membuat suatu standar yang jelas dan terukur

- 4) Membuat sistem pelayanan yang efektif dengan memberikan suatu sistem, metode, dan prosedur yang efektif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara cepat.
- 5) Karyawan yang berorientasi pada kualitas layanan
- 6) Survey tentang kepuasan dan kebutuhan pelanggan.

D. Teknik pemasaran jasa

Untuk menghasilkan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan optimal diperlukan Teknik pemasaran jasa sebagai berikut :

- 1) Memberikan pelayanan secara efisien
- 2) Meningkatkan kinerja karyawan
- 3) Harga masuk akal
- 4) Manfaatkan teknologi
- 5) Sesuaikan dengan budaya yang sedang berkembang
- 6) Memuaskan keluhan pelanggan
- 7) Manjakan pelanggan untuk media marketing kita
- 8) Memberikan reward atas referensi pelanggan.²⁷

3. Pengertian Kualitas Layanan

Pengertian kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk

²⁷ Didin Fatihudin dan M.Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*, (Yogyakarta : Penerbit Deepublish), hal 18-27

mengimbangi harapan pelanggan. Pengertian kualitas layanan menurut Wyckof “Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”²⁸

Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah memberikan layanan yang berkualitas yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Secara sederhana pengertian layanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Apabila layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan yang dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan karena penciptaan pelanggan yang puas dimulai dari penciptaan kualitas layanan yang baik.²⁹

Sekarang ini pelanggan semakin pintar dan mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang

²⁸ Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 4, (Yogyakarta : CV Andi Offset), hal 125

²⁹ Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 4, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2016), hal 125-126

sesuai dengan harapan mereka. Terdapat faktor-faktor dari kualitas layanan internal dan eksternal :

a. Kualitas layanan internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal antara lain:

- 1) Pola manajemen umum organisasi/perusahaan
- 2) Penyediaan fasilitas pendukung
- 3) Pengembangan sumberdaya manusia
- 4) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
- 5) Pola insentif

Jika faktor-faktor yang telah disebutkan diatas dikembangkan maka loyalitas dan integritas pada diri masing-masing pegawai akan mampu mengembangkan pelayanan yang terbaik diantara mereka, selain itu semua kegiatan dapat dilakukan secara terintegrasi dalam bentuk saling memfasilitasi, saling mendukung, sehingga hasil pekerjaan mereka secara total mampu menunjang kelancaran usaha.

b. Kualitas layanan eksternal

Kualitas pelayanan eksternal ditentukan oleh beberapa faktor antara lain:

- 1) Berkaitan dengan penyediaan jasa, seperti pola layanan dan tata cara penyediaan/pembentukan jasa tertentu, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, pola layanan dalam penyampaian jasa.

- 2) Berkaitan dengan penyediaan barang, seperti pola layanan dan pembuatan barang berkualitas, pola layanan pendistribusian barang, pola layanan penjualan barang, dan pola layanan purna jual.³⁰

Untuk mengetahui apakah perusahaan memberikan jasa yang berkualitas tinggi melebihi pesaingnya secara konsisten, sehingga kepuasan konsumen tercapai, menurut parasuraman sampai pada kesimpulan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan diatas dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok yang tersiri dari *tangible*, *reliability*, *responsive*, *empathy* (yang mencakup *access*, *communication dan understanding the customer*), *assurance* (yang mencakup *competence*, *courtesy*, *credibility dan security*).

c. Dimensi Kualitas Layanan adalah :

- 1) *Tangible* (bukti fisik) ; yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indicator yang paling konkret. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
- 2) *Reliability* (keandalan) ; merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang

³⁰ Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta : PT.Gramedia,2003), hal 37-38

dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

3) *Responsive* (daya tanggap) ; yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

4) *Assurance* (jaminan) ; mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap risiko yang apabila resiko itu terjadi dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

5) *Emphaty* (empati) ; meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilakukan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Konsistensi kualitas layanan dapat menunjang keberhasilan bagi perusahaan. Berdasarkan hal tersebut suatu perusahaan seharusnya secara konsisten mengukur kegiatan dalam menilai kepuasan anggotanya. Pengukuran tersebut memberikan gambaran bagi pihak manajemen mengenai keefektifan dari kegiatan yang dilakukan guna terpenuhinya kepuasan anggota yang tujuan akhirnya adalah meningkatkan profit bagi perusahaan.³¹

4. Pengertian *Digital Banking*

Layanan perbankan *digital* (*Digital Banking*) adalah layanan/kegiatan perbankan melalui kamtor bank tertentu dengan menggunakan sarana elektronik/*digital* milik bank melalui *digital* yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang dapat membantu nasabah ataupun calon nasabah mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan juga penutupan rekening. Termasuk juga memperoleh informasi lain dan transaksi yang di luar produk perbankan, seperti *finansial advisory*, *e-commerce* dan kebutuhan lainnya dari nasabah.³²

Layanan perbankan *digital* (*Digital Banking*) adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan melalui pemanfaatan data nasabah hingga bank dapat melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan. Nasabah dapat melakukan kegiatan perbankan

³¹ Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Satsfaction* Edisi 4, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2016), hal 137

³² Otoritas Jasa Keuangan, *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch*, (Jakarta, April 2016), hal 5

secara mandiri dengan memperhatikan aspek keamanan.³³ Pengembangan layanan perbankan *digital* di Indonesia bermula dari layanan perbankan tanpa kantor cabang (*branchless banking*) dan layanan keuangan *digital* (LKD). Pengembangan teknologi ini terkait erat dengan program yang direncanakan oleh pemerintah, yakni keuangan inklusif.

Perbankan digital atau *digital banking* secara prinsip sama dengan *e-banking*, namun karakteristik *digital banking* lebih luas dibandingkan dengan *e-banking*, pada *digital banking* nasabah dapat mengakses seluruh layanan perbankan melalui kumpulan *e-banking* di satu tempat yaitu (*digital branch*) atau melalui satu jenis *e-banking* pada perangkat milik bank atau nasabah. Sedangkan *e-banking* lebih terbatas pada layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti ATM, *phone banking*, *sms banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking* dan *mobile banking* secara *multi-channel*. Sejauh ini belum terdapat definisi baku mengenai *digital banking*, karena konsep *digital banking* yang relatif baru. Berbagai penafsiran tentang konsep *digital banking* dan berbagai variasi tentang cakupan aktivitas layanan *digital banking*.³⁴

Terdapat beberapa karakteristik digital banking, yaitu :

- a. *Self service*
- b. *Single channel*

³³ Lintasarta (Premium Connection), *Era Transformasi Digital*, (Jakarta : Media Servicece Bisnis Indonesia, 2016), hal 11

³⁴ Ary Muthia, “*Analisis Pemahaman Masyarakat Kec.Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan*”, (Skripsi : Universitas Sumatera Utara, 2017), hal 13-14

- c. *Any time and any where*
- d. *Advanced data analysis*
- e. *Financial and non financial product and services*
- f. *Customer needs rather than product based oriented.*³⁵

Dengan penggunaan teknologi di dunia perbankan semakin maju, kini namanya lebih populer dengan *e-banking (electronic banking)*. *E-banking* diartikan sebagai penghantaran otomatis produk dan jasa bank secara langsung kepada nasabah melalui media elektronik saluran komunikasi interaktif. Pengertian lain *e-banking* adalah salah satu teknologi dalam dunia maya yang dikembangkan oleh kalangan perbankan untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabah. *E-banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank baik individu maupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi ataupun publik. Nasabah dapat mengakses *e-banking* melalui *internet*, Komputer/PC, PDA/*smarthphone*, ATM ataupun telephone.³⁶

5. Peran *Digital Banking* (Layanan *Digital* Perbankan) dalam Perekonomian

Layanan digital perbankan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat dapat dimanfaatkan untuk mendorong kegiatan perekonomian. Perkembangan layanan *digital* perbankan berdampak positif untuk potensi pertumbuhan

³⁵ Lintasarta (Premium Connection), *Era Transformasi Digital*, (Jakarta : Media Service Bisnis Indonesia, 2016), hal 11

³⁶ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014), hal 235

ekonomi secara global. Munculnya berbagai inovasi pada sector layanan digital perbankan menghasilkan solusi keuangan berbasis internet yang memberi manfaat yaitu berupa kemudahan dan praktis sehingga banyak diminati masyarakat terlebih potensi pasar yang sangat besar di Indonesia. Melalui layanan digital perbankan masyarakat dan pelaku dunia usaha termasuk pemerintah daerah akan semakin dipermudah dalam bertransaksi, semakin efisien dan dapat dilakukan dimana saja serta kapan saja. Berguna mendukung laju inovasi teknologi dalam sistem pembayaran, Bank Indonesia merespon dengan kebijakan yang diharapkan dapat membantu pertumbuhan ekonomi.³⁷

6. Jenis-jenis *Digital Banking* (Layanan Digital Perbankan)

Jenis-jenis layanan digital perbankan yang berkembang di Indonesia cukup banyak, diantaranya :

a. *Automatic Teller Machine (ATM)*

ATM adalah layanan melalui terminal atau mesin computer yang digunakan oleh bank yang dihubungkan dengan computer lainnya melalui komunikasi data yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang atau melakukan transaksi perbankan lainnya.³⁸

Pengertian lainnya dari ATM merupakan sebuah terminal elektronik yang disediakan oleh lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang memperbolehkan nasabah untuk melakukan penarikan

³⁷ Ary Muthia, “*Analisis Pemahaman Masyarakat Kec.Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan*”, (Skripsi : Universitas Sumatera Utara, 2017), hal 15

³⁸ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014), hal 236

tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo atau pemindahan dana. ATM juga merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Lokasi ATM tersebar di tempat-tempat strategis.

Pelayanan yang diberikan ATM antara lain :

- 1) Penarikan uang tunai, nasabah dapat menarik uang tunai di berbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit.
- 2) Dapat digunakan sebagai tempat memesan buku cek dan bilyet giro (BG).
- 3) Dapat digunakan sebagai tempat untuk meminta rekening Koran
- 4) Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau cek saldo rekening nasabah.
- 5) Dapat memberikan pelayanan lainnya seperti pembayaran listrik, telepon dan pembayaran lainnya.

Manfaat lain yang diberikan oleh ATM disamping yang disebutkan diatas adalah :

- 1) Praktis dan mudah dalam pengoperasian mesin ATM
- 2) Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur
- 3) Menjamin keamanan dan privasi
- 4) Fasilitas *phone banking*
- 5) Fasilitas kartu debit untuk transaksi pembelian barang

- 6) Pembayaran kartu kredit, listrik, telepon dan *handphone*, air, pajak bumi dan bangunan
- 7) Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari
- 8) Terdapat di berbagai tempat yang strategis.³⁹

b. *Mobile Banking (M-Banking)*

M-banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui SMS atau jaringan komunikasi lainnya dengan sarana telepon seluler atau computer tablet.⁴⁰ *M-banking* memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via *handphone* dengan menggunakan perintah sms. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, telepon), pembelian *voucher*. Pada dasarnya dapat pula dilakukan transaksi lain, namun tergantung pada akses yang diberikan bank.

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah untuk nasabah. Promosi *mobile banking* akan memberikan implikasi secara langsung pada adopsi yang dilakukan konsumen terhadap teknologi. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang dapat mendukung kelancaran dan kemudahan

³⁹ Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan edisi revisi 2014, (Jakarta : PT.RajaGrafindo Persada,2015), hal 207

⁴⁰ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014), hal 235

kegiatan perbankan, serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi.⁴¹

Keunggulan *mobile banking* diantaranya adalah aplikasi yang mudah digunakan dengan layanan yang dapat dijangkau dimana saja, selain itu juga murah, aman dan dapat diandalkan. Selain memiliki kelebihan, *mobile banking* juga mempunyai kelemahan. Kelemahan tersebut dari non teknis *mobile banking*, seperti bahaya apabila orang lain mengetahui pin pengguna *mobile banking*. Kondisi ini bisa berdampak pada tingkat kenyamanan nasabah dan keamanan yang didapatkan oleh nasabah.⁴²

c. *Phone Banking*

Phone banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menghubungi nomor telepon tertentu yang merupakan nomor akses layanan *phone banking* bank melalui telepon atau perangkat komunikasi bergerak lainnya.

Phone banking juga merupakan saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Layanan *phone banking* awalnya hanya bersifat informatif, yakni layanan untuk informasi mengenai jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh *Customer Service Operator* (CSO), namun sekarang

⁴¹ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011), hal 110-111

⁴² Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2011), hal 67-68

berkembang untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening pembayaran (pembayaran kartu kredit, listrik dan telepon), pembelian (*voucher* dan tiket), transfer ke bank lain, serta dilayani oleh *Interactive Voice Response* (IVR). Layanan ini lebih praktis dibandingkan dengan ATM untuk transaksi non-tunai, karena cukup menggunakan telepon/Hp dan dapat dilakukan dimanapun kita berada.⁴³

d. *Internet Banking*

Internet banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada komputer atau perangkat lainnya yang dimungkinkan untuk mengakses internet.

Internet banking merupakan saluran terbaru dari *e-banking* yang sangat memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC ataupun PDA/*smarthphone*. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *phone banking*, yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo dan mutasi rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, telepon), pembelian (*voucher* dan tiket) dan transfer ke bank lain. Kelebihan *internet banking* adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap terpampang dilayar

⁴³ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014), hal 235-236

komputer/PC ataupun PDA/*smarthphone*. Selain itu *internet banking* juga memungkinkan nasabah untuk melihat transaksi yang sudah pernah kita lakukan ataupun menyimpan dan mencetak sebagai bukti transaksi.⁴⁴

Jenis kegiatan *Internet Banking* dibedakan menjadi tiga yaitu *informational internet banking*, *communicative internet banking* dan *transactional internet banking*. *Informational internet banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan pelayanan transaksi. *Communicative internet banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan penyedia layanan secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi. *Transactional internet banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* dan melakukan eksekusi serta transaksi.⁴⁵

IAIN JEMBER

⁴⁴ Ibid, hal 235-236

⁴⁵ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011), hal 113

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini menggunakan teknik dan metode penelitian, yaitu :

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Secara operasional penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁴⁶

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field reseach*) yaitu bahwa peneliti pergi ke lapangan untuk melakukan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah atau “in situ”. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan lapangan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kode dan dianalisis dalam berbagai cara.⁴⁷

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian menunjukkan dimana penelitian terebut dilakukan.

Adapun lokasi yang dijadikan penelitian adalah Bank Syariah Mandiri Kantor

⁴⁶ Prof. Dr Lexy J.Moleong,M.A, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2016), hal 6.

⁴⁷ Ibid, hal 26

Cabang Jember yang beralamat di JL. PB Sudirman No.41-43, Pagah, Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Hal-hal yang menjadi pertimbangan untuk melakukan penelitian terkait di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember yaitu:

1. Lokasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember yang strategis berada di pusat kota Jember.
2. Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank syariah yang berkembang di Jember.
3. Saat ini Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember sebagai salah satu Mitra Taspen.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini menggunakan teknik *purposive*, yakni teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situs sosial yang diteliti.⁴⁸ Adapun subyek dalam penelitian ini yaitu :

1. Ilhamia (Customer Service Bank Syariah Mandiri KC Jember)
2. Tita Brilianti (Customer Service Bank Syariah Mandiri KC Jember)
3. Gilang Ramadhan (Customer Service Bank Syariah Mandiri KC Jember)
4. Bimo Hardyanto (Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Jember)

⁴⁸ Prof.Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta,2018), hal 218

5. Linda Mega Putri (Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Jember)
6. Dimas Dwi Oktavian (Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Jember)
7. Putri Maydinasari (Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Jember)
8. Putra (Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Jember)

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang digunakan untuk mengumpulkan suatu data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁴⁹

Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diantaranya :

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi atau metode pengamatan merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang memperhatikan fenomena dilapangan yang berkaitan dengan obyek penelitian. Pengamatan tersebut didasarkan pada tujuan riset dan pertanyaan riset.⁵⁰

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan terhadap implementasi *digital banking* dalam meningkatkan akses layanan keuangan dan kualitas layanan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KC Jember dengan melihat data-data atau instrumen apa saja yang digunakan pada objek tersebut.

2. Wawancara (*Interview*)

⁴⁹ Ibid, 224

⁵⁰ John W.Creswell, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal 231

Wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan antara seseorang yang memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self report* atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.⁵¹

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara secara terstruktur dengan pemimpin maupun pegawai terkait dengan implementasi *digital banking* dalam meningkatkan akses layanan keuangan dan kualitas layanan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KC Jember.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data atau variable dari sumber-sumber yang didapat secara tidak langsung dari subyek penelitian berupa sejumlah dokumen, catatan, buku, transkrip, surat kabar, brosur, website, makalah-makalah, majalah dan lain-lain.

Adapun teknik dokumentasi yang dilakukan dengan cara mengambil dan mengumpulkan dari sumber data sebagai berikut :

E. Analisis Data

Analisis data dilapangan Model Miles dan Huberman yaitu dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Dalam hal ini aktivitas analisis data kualitatif dilakukan

⁵¹ John W.Creswell, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal 231

secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.⁵²

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.⁵³

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.⁵⁴

3. *Conclusion Drawing/ Verification*

Langkah ketiga dalam model Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskriptif atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis, atau teori.⁵⁵

⁵² Prof.Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta,2018), hal 246

⁵³ Ibid, 247-249

⁵⁴ Ibid, 249

⁵⁵ Prof.Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta,2018), hal 253

F. Keabsahan Data

Adapun dalam pengujian keabsahan data yaitu menggunakan triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber.⁵⁶

Triangulasi sumber yang berarti membandingkan dan mengecek data yang bersumber dari informan yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda. Data dicari melalui narasumber yaitu orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi atau data. Adapun langkah-langkahnya yaitu sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dari pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintahan
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁵⁷

⁵⁶ Dr.M.Djamal,M.Pd, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2015), hal 92

⁵⁷ Prof.Dr.Lexy Moleong,M.A, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2016), hal 330-331

G. Tahap-tahap Penelitian

Pada bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain dan sampai pada penulisan laporan. Tahap-tahap penelitian diklasifikasikan menjadi beberapa tahapan yang meliputi:

1. Tahap sebelum lapangan

Dalam penelitian ini sebelum turun langsung ke lapangan peneliti mempersiapkan proposal penelitian sebagai rancangan awal nantinya ketika dilapangan. Dalam tahapan penelitian pra lapangan terdapat enam tahapan yaitu:⁵⁸

a. Penyusunan Rancangan Penelitian

Pada tahapan ini peneliti menyusun rancangan penelitian terlebih dahulu, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan matrik, penelitian yang selanjutnya dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dan dilanjutkan dengan penyusunan proposal penelitian hingga dipresentasikan.

b. Memlilih Lapangan

Sebelum melakukan penelitian seorang peneliti terlebih dahulu memilih lapangan penelitian yaitu menentukan lokasi penelitian. Lapangan penelitian yang dipilih peneliti tepatnya pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember yang beralamat di JL. PB Sudirman

⁵⁸ Tim penyusun IAIN Jember, Pedoman Penulisan Karya ilmiah (Jember: IAIN Jember Press, 2016), 48.

No.41-43, Pagah, Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

c. Mengurus Perizinan

Sebelum mengadakan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengurus perizinan dengan meminta surat permohonan penelitian kepada pihak kampus yang lalu diserahkan kepada Bank Syariah Mandiri

d. Menjajaki dan Menilai Lapangan

Setelah diizinkan meneliti, peneliti harus mulai melakukan penjajakan dan penilaian lapangan untuk mengetahui latar belakang objek penelitian. Hal ini dilakukan agar memudahkan peneliti dalam menggali dan mengumpulkan data yang sebenarnya.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Pada tahap ini peneliti mulai memilih informan untuk mengadakan informasi. Informan yang dipilih dalam penelitian ini ialah Customer Service Bank Mandiri Syariah KC Jember dan Nasabah Bank Mandiri Syariah KC Jember

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Setelah semua sudah diselesaikan maka pada tahap terakhir ini peneliti menyiapkan perlengkapan penelitian sebelum terjun ke lapangan, seperti alat tulis, kamera, alat perekam suara maupun vidio.

g. Persoalan Etika Penelitian

Pada tahap ini peneliti mempersiapkan diri baik secara fisik, psikologi, maupun mental. Peneliti menyesuaikan diri dengan kebiasaan dan budaya warga di dalam Bank Syariah Mandiri.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap pekerjaan lapangan dibagi menjadi tiga bagian diantaranya adalah memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan dan berperan serta sambil mengumpulkan data. Ketiganya berturut-turut diuraikan seperti berikut ini:⁵⁹

a. Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri

Pada tahap pembatasan latar dan peneliti, untuk memasuki pekerjaan di lapangan, peneliti harus memahami latar penelitian terlebih dahulu dan perlu mempersiapkan dirinya baik secara fisik maupun secara mental. Penampilan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan, peneliti harus menyesuaikan penampilannya dengan kebiasaan adat, dan tata cara kultur penelitian agar berjalan lancar, bukan hanya penampilan fisik tetapi juga melalui cara bertingkah laku. Selain itu peneliti harus membangun hubungan akrab antara subjek dan peneliti.

b. Memasuki Lapangan

Hubungan yang perlu dibina dalam melakukan penelitian adalah berupa rapport. Rapport adalah hubungan antara peneliti dengan subjek

⁵⁹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), 137

yang sudah melebur sehingga seolah-olah tidak ada dinding pemisah keduanya.

c. Berperan Serta Sambil Mengumpulkan Data

Alat penelitian yang digunakan peneliti dalam tahap pengumpulan data adalah catatan lapangan. Catatan lapangan dibuat oleh peneliti sewaktu mengadakan pengamatan, wawancara, atau menyaksikan suatu kejadian tertentu. Biasanya catatan lapangan dibuat dalam bentuk kata-kata kunci, singkatan, pokok-pokok utama saja. Kemudian dilengkapi dan disempurnakan. Pencatatan data dilapangan yang mencatat apa yang hendak direkam, apa yang perlu dan tidak perlu dicatat, uraian latar dan orang yang diamati atau diwawancarai, menghadapi perubahan latar, cara memberikan pendapat dan tanggapan sendiri mengenai informasi yang dikumpulkan, dan jangan melupakan bentuk data seperti dokumen, laporan, gambar, foto.

3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data dilakukan dengan memilah data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data disesuaikan dengan rumusan penelitian maka data akan disajikan dalam bentuk rangkuman, uraian singkat yang didukung oleh data dan dokumen yang diperoleh peneliti, selanjutnya akan ditarik kesimpulan dan penelitian hasil laporan.⁶⁰

⁶⁰ Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), 127-148

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga

menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah

Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.⁶¹

Bank Syariah Mandiri kemudian membuka kantor cabang di provinsi seluruh Indonesia, salah satunya adalah di Jember yang berdiri dan dibuka pada tanggal 24 Desember 2004, dengan direktur Bapak Edi Dwi Efendi, yang beralamat di Jl. PB Sudirman sebagai Kantor Cabang Utama Jember.

Adapun Kantor Cabang Pembantu Jember yang berada dibawah koordinasi Kantor Cabang Jember yaitu terletak di Situbondo, Bondowoso, dan Balung. Sedangkan Kantor Kas Jember tersebar di daerah kawasan Jember yaitu di daerah Pasar Tanjung Jember, jalan Karimata Universitas Muhammadiyah Jember dan di Kalisat Jember.⁶²

2. Visi & Misi Bank Syariah Mandiri

a. Visi Bank Syariah Mandiri

Menjadikan Bank Syariah Terdepan dan Modern.

(The Leading & Modern Sharia Bank)

⁶¹ www.mandirisyariah.co.id, (diakses 14 Februari 2020).

⁶² Dokumentasi, *Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember*, Jember, 16 Maret 2020.

1) Menjadikan Bank Syariah Terdepan

Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer*, *micro*, *SME*, *commercial*, dan *corporate*.

2) Bank Syariah Modern

Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi Bank Syariah Mandiri

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah *universal*.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.⁶³

⁶³ Dokumentasi, Visi Misi Bank Syariah Mandiri, Jember, 16 Maret 2020.

3. Logo Bank Syariah Mandiri

Gambar 4.1
Logo Bank Syariah Mandiri



Sumber : www.mandirisyariah.co.id

Logo terdiri atas lambang logo dan huruf logo. Pemilihan huruf kecil untuk huruf logo mencerminkan kedekatan kepada nasabah dengan tetap rendah diri. Lambang logo dirancang dalam bentuk ombak emas mengalir, mencerminkan kesejahteraan yang akan dapat dinikmati nasabah. Posisi lambang logo di atas huruf logo dan ombak melambungkan gerak maju ke depan mencapai kemakmuran.⁶⁴

4. Nilai Budaya Kerja Bank Syariah Mandiri

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi BSM, insan-insan BSM perlu menerapkan nilai-nilai yang relatif seragam. Insan-insan BSM telah menggali dan menyepakati nilai-nilai dimaksud, yang kemudian disebut *BSM SharedValues*. *BSM Shared Values* tersebut adalah *ETHIC (Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, dan Customer Focus)*.

⁶⁴ www.mandirisyariah.co.id (diakses 14 April 2020)

a. *Excellence*

Bekerja keras, cerdas, tuntas dengan sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik.

b. *Teamwork*

Aktif, bersinergi untuk sukses bersama.

c. *Humanity*

Peduli, ikhlas, memberi maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri.

d. *Integrity*

Jujur, taat, amanah dan bertanggung jawab.

e. *Customer Focus*

Berorientasi pada kepuasan pelanggan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan.⁶⁵

5. Tujuan Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri didirikan berdasarkan suatu keyakinan bahwa operasi perbankan yang berlandaskan prinsip bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan dapat mendorong terciptanya stabilitas perekonomian, seperti terurai dalam tujuan pendirian Bank Syariah Mandiri sebagai berikut:

- a. Menjalin kemitraan yang berkeadilan.
- b. Meratakan pendapatan melalui investasi.
- c. Meningkatkan kesejahteraan hidup dengan membuka peluang usaha yang lebih besar.

⁶⁵ Dokumentasi, Nilai Budaya Kerja Bank Syariah Mandiri, Jember, 16 Maret 2020.

- d. Menghindari persaingan yang tidak sehat diantara lembaga keuangan.
 - e. Menghindari riba.
6. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha Instansi / Perusahaan

Dalam menjalankan aktivitasnya sebagai lembaga intermediasi keuangan, Bank Syariah Mandiri mempunyai jenis produk dan jasa, yaitu :

a. Kegiatan penghimpunan dana berupa simpanan

1) Tabungan

a) Tabungan *Mudharabah*

Adalah tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *mudharabah mutlaqah* yang penarikannya sesuai syarat tertentu yang disepakati. Setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

b) BSM Tabungan Berencana

Adalah tabungan berjangka untuk berbagai rencana anda dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi perlindungan asuransi secara gratis.

c) BSM Tabungan *Wadiah*

Adalah tabungan *wadiah* adalah tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter Mandiri Syariah.

d) BSM Tabungan Mabrur

Adalah tabungan untuk membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umrah.

e) Tabungan Mabrur Junior

Adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah untuk anak usia di bawah 17 tahun.

f) Tabungan Simpel iB

Simpanan Pelajar iB (Simpel iB) adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

g) BSM Tabungan *Dollar*

Adalah simpanan dalam mata uang *dollar* (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank Syariah Mandiri .

h) Tabungan Pensiun

Adalah tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan bank.

i) BSM Tabungan Investa Cendekia

Adalah tabungan berjangka yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam melakukan perencanaan keuangan, khususnya

pendidikan putra/putri. Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran tetap selama 1 sampai dengan 20 tahun, dilengkapi dengan asuransi dan setoran bulanan minimal Rp 100.000 sampai dengan Rp 10.000.000 dengan kelipatan Rp 50.000

j) TabunganKu

Adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

k) Tabungan Saham Syariah

Adalah rekening dana nasabah berupa produk tabungan yang khusus digunakan untuk keperluan penyelesaian transaksi efek (baik berupa kewajiban maupun hak nasabah), serta untuk menerima hak nasabah yang terkait dengan efek yang dimilikinya melalui pemegang rekening KSEI.

2) Giro

a) BSM Giro

Adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

3) Deposito

a) BSM Deposito

Adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.

b. Kegiatan penyaluran dana berupa pembiayaan

1) Pembiayaan Implan

Adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). Pembiayaan implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.

2) Pembiayaan Kepada Pensiunan

Merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*.

3) Pembiayaan Griya

Adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.

4) BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB)

Merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*.

5) Gadai Emas

Merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

6) Cicil Emas

Adalah fasilitas yang disediakan oleh Mandiri Syariah untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian atau kepemilikan emas berupa batangan.

c. Layanan

1) Mandiri Syariah *Mobile*

Merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

2) *BSM Net Banking*

Adalah layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat “<https://bsmnet.syariahamandiri.co.id>” yang dapat digunakan oleh nasabah.

3) *BSM Card*

Adalah sarana untuk melakukan transaksi penarikan pada ATM, juga berfungsi sebagai kartu debit yang dapat digunakan untuk transaksi belanja.

4) *BSM ATM*

Adalah mesin Anjungan Tunai Mandiri yang dimiliki oleh BSM, yang dapat digunakan oleh nasabah.

5) *Multy Bank Payment*

Merupakan layanan untuk mempermudah pembayaran kepada institusi (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan non bank) melalui menu pemindahan bukuan di ATM bank manapun.⁶⁶

7. Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember sendiri berdiri pada tanggal 24 Desember 2004. Telepon (0331) 411522.

Alamat : Jalan. P.B. Sudirman No 41-43, Jember, Jawa Timur,
68118

Nama Bank : Bank Syariah Mandiri

⁶⁶ Dokumentasi, Produk-Produk Bank Syariah Mandiri, Jember, 16 Maret 2020.

Kode Bank : 451

8. Letak Keadaan Geografis Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember yang beralamatkan di Jalan beralamat di JL. PB Sudirman No.41-43, Pagah, Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur, kode pos 68118.

Sebelah Selatan : Warung suka rasa

Sebelah Utara : Pujasera

Depan/Timur : Kodim 0824 Jember

Belakang/Barat : Lapangan tenis PJKA

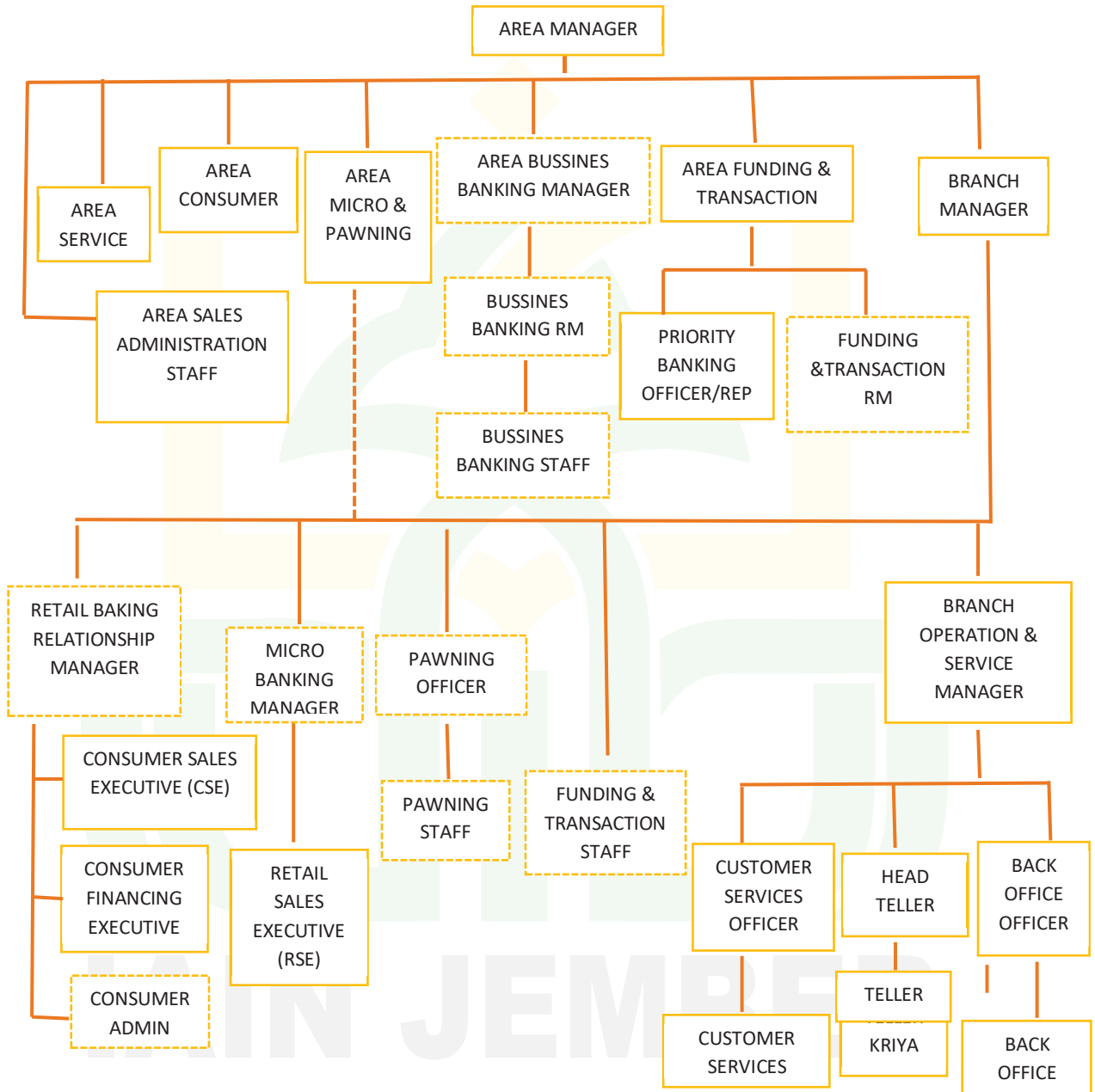
9. Mekanisme Operasional Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Jam operasional atau jam pelayanan untuk nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut: Hari Senin-Jumat (kecuali tanggal merah) jam 08.00-16.00 WIB.

IAIN JEMBER

10. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember



Sumber : Dokumentasi, Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

B. Penyajian Data Dan Analisis

Penyajian data dan analisis adalah bagian untuk menyajikan data yang dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dalam fokus penelitian dan dianalisa dengan data relevan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, maka akan diuraikan data hasil penelitian tentang Analisis Implementasi *Digital Banking* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Secara berurutan akan disajikan data-data hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian sebagai berikut:

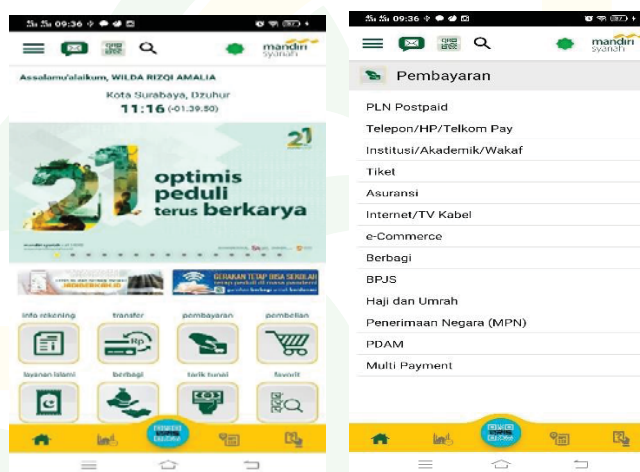
1. Implementasi *Digital Banking* Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Kemajuan teknologi mengakibatkan bergesernya frekuensi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan. Maka perbankan syariah harus memanfaatkan media *digital* dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. *Financial Technology (FinTech)* merupakan inovasi layanan keuangan berbasis *digital*, istilah ini digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial melalui media *digital*, sehingga diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih aman, modern, efektif dan efisien. Perbankan syariah dalam hal ini memerlukan strategi yang tepat dan akurat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi keunggulan bersaing bila direncanakan dan diimplementasikan dengan tepat. Bank

Mandiri Syariah Kantor Cabang Jember dalam memberikan pelayanan tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung melalui peran dari *frontliner* saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan melalui media digital. Adapun layanan yang disajikan dalam bentuk digital adalah:

a. *Mobile Banking*

Gambar 4.3
Aplikasi Mobile Banking Mandiri Syariah



Sumber : Dokumentasi, Aplikasi Mobile Banking Mandiri Syariah

Mobile Banking merupakan layanan perbankan yang bisa diakses melalui *smartphone* berbasis android ataupun *computer* tablet yang terkoneksi jaringan internet, saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di bank melalui jaringan komunikasi. Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* ini telah menyediakan berbagai fasilitas yang dapat memudahkan kebutuhan sehari-hari para nasabahnya, yakni seperti kebutuhan transfer, pembayaran tagihan dan belanja online lainnya. Kelebihan lainnya kita tidak perlu khawatir

rekening kita diblokir ketika salah memasukkan pin hingga 3 kali, serta dijamin bahwa sistem perbankannya halal dan bebas riba.⁶⁷

b. *Internet Banking*

Gambar 4.4
Aplikasi *Internet Banking* Mandiri Syariah

No	Jenis Transaksi Layanan
1	Biaya Adm – Nasabah perorangan – Nasa
2	Cetak Key Code (Nasabah Baru)
3	Reissue – User ID dan Password – PIN Ot
4	Multi Akses
5	Multi Level Account
6	Batch Transfer

No	Fitur
1	Pembayaran Tagihan PLN
2	Pembayaran Premi Asuransi Takaful
3	Pembayaran Tiket Garuda
4	Pembayaran Akademik
5	Pembayaran SPO (Sistem Pembayaran Of
6	Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid (M
7	Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid (St

8	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (T
9	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Sp
10	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (T
11	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (FL
12	Pembayaran Tagihan Telkomsel Halo
13	Isi Ulang Voucher Telkomset (Simpati)
14	Isi Ulang Voucher Telkomset (Kartu As)
15	Isi Ulang Indosat Prepaid (Starone Prepa
16	Isi Ulang Indosat Prepaid (IM3)
17	Isi Ulang Indosat Prepaid (Mentari)
18	Isi Ulang Telkom Prepaid (Flexi Prepaid)
19	Isi Ulang Listrik Prabayar
20	Transfer Antar Rekening di BSM
21	Transfer Antar Bank Via Jaringan ATM Ber
22	Transfer Antar Bank Via Jaringan Prima*
23	Transfer Antar Bank Via SKN

24	Transfer RTGS
25	Transfer Tunai Via PT. POS
26	Informasi Saldo Tabungan
27	Informasi Mutasi Rekening Tabungan
28	Informasi Rekening Deposito
29	Informasi Rekening Pembiayaan
30	Perubahan PIN/PIN Otorisasi

No	Jenis Voucher Telko
1	Indosat Prepaid (IM3, Mentari, Starone Pr
2	Voucher Telkomset (Simpati, As)
3	Telkom Prepaid (Flexi Prepaid)

Sumber : Dokumentasi, Aplikasi *Internet Banking* Mandiri Syariah

Adalah layanan transaksi perbankan dengan menggunakan perangkat lunak *browser* pada komputer atau perangkat lainnya untuk mengakses melalui jaringan *internet* di alamat resmi “<https://bsmnet.syariahamandiri.co.id>” yang dapat digunakan oleh nasabah dan dengan dilengkapi oleh sistem keamanan.⁶⁸ *Internet Banking* di dalamnya terdapat kegiatan transaksi bank mulai dari transaksi cek saldo, cek mutasi transaksi BSM Net, transfer antar rekening BSM, transfer antar Bank secara *online* dan *real time*, transfer SKN (kliring) dan RTGS, transfer tunai (PT Pos), pembayaran tagihan

⁶⁷ Mandiri Syariah Mobile, Oktober 2020

⁶⁸ www.mandirisyariah.co.id, (Diakses pada 20 April 2020)

dan pembelian isi ulang pulsa *handphone* dan pembelian Token serta transaksi lainnya.⁶⁹

c. *Phone Banking*

Sms Banking merupakan layanan yang menggunakan pulsa. Layanan *sms banking* ini memudahkan nasabah yang ingin melakukan kegiatan perbankan tanpa melalui kantor cabang, ATM, dan tanpa kuota. Syarat untuk pendaftaran yaitu harus memiliki rekening di BSM, kemudian mendaftar dengan melalui dua metode pilihan yaitu dengan via kantor cabang atau ATM tanpa dipungut biaya. Selain itu biaya transaksi hanya berkisar Rp 350 – 500, jadi tidak khawatir pulsa akan cepat habis.⁷⁰

Terdapat dua jenis layanan yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah yaitu layanan informasi tentang saldo, tagihan telpon dan lain sebagainya, layanan lainnya yaitu transaksi seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan sebagainya.⁷¹

d. *ATM (Automatic Teller Machine)*

ATM adalah layanan melalui alat atau mesin komputer yang digunakan oleh bank yang dihubungkan dengan komputer lainnya melalui komunikasi data yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi tunai ataupun non-tunai tanpa harus datang ke kantor. Meskipun layanan ATM Bank Syariah Mandiri Belum terdapat

⁶⁹ Ilhamia, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 20 April 2020

⁷⁰ www.mandirisyariah.co.id, (Diakses pada 20 April 2020)

⁷¹ www.mandirisyariah.co.id, (Diakses pada 20 April 2020)

di berbagai tempat namun nasabah Mandiri Syariah yang mempunyai kartu ATM Mandiri Syariah dapat melakukan transaksi di ATM Bank Mandiri Konvensional tanpa dikenakan biaya administrasi.⁷²

Dalam kualitas pelayanan terdapat beberapa dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) sebagai berikut:

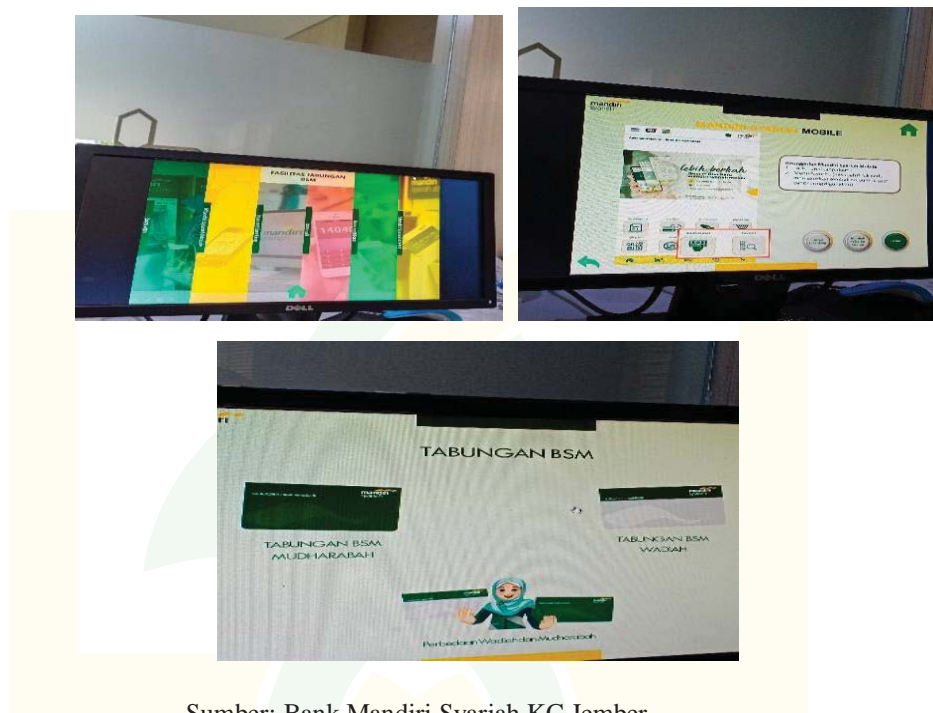
a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan layanan secara benar. Bank Mandiri Syariah KC Jember dalam menyampaikan layanan kepada nasabah, khususnya di bagian *customer service* menggunakan aplikasi *Marketing Tolls*, yaitu sebuah media aplikasi berbasis digital yang berisikan produk-produk tabungan, keuntungan, bagi hasil, fitur, tarif serta fasilitas lain seperti digital banking yang di tawarkan oleh perusahaan. Tujuan dari *Marketing Tolls* diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat, cepat, tepat dan tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan layanan. Berikut tampilan Aplikasi *Marketing Tolls* Bank Mandiri Syariah KC Jember:⁷³

⁷² Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014), hal 236

⁷³ Ilhamia, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 20 April 2020

Gambar 4.5
Tampilan Aplikasi Marketing Tolls
Bank Mandiri Syariah KC Jember



Sumber: Bank Mandiri Syariah KC Jember

Adapun hasil dari wawancara mengenai penggunaan *Marketing Tolls* adalah bahwa aplikasi tersebut yang digunakan oleh *Customer Service* dalam melakukan pelayanan kepada nasabah untuk memudahkan proses transaksi antara kedua belah pihak. Seperti yang dijelaskan oleh saudari Tita sebagai *Customer Service*, bahwa :

“Sebelumnya kami sebagai pegawai pihak Mandiri Syariah sudah harus melakukan training, training ini dilakukan untuk mengembangkan kompetensi pegawai sebagai dasar pengetahuan atau bekal mereka untuk menjawab segala pertanyaan nasabah dan memecahkan masalah yang ditanyakan oleh nasabah. Karena masih rendahnya kemampuan nasabah dalam penggunaan m-banking , kita sebagai penyedia layanan jasa harus memberikan banyak pengetahuan kepada nasabah agar mereka paham dengan penggunaan dan manfaatnya. Oleh sebab itu pada setiap level jabatan pegawai harus melakukan pelatihan

dan ujian terlebih dahulu tentang tugas dan tanggungjawab yang harus dijalankan.”⁷⁴

Seperti halnya yang dijelaskan oleh saudara Gilang sebagai

Customer Service di Bank Mandiri Syariah bahwa :

“Kita semua sebagai pegawai di bank ini telah melakukan training ataupun juga pelatihan yang dilaksanakan oleh *Mandiri Syariah University*. Perusahaan memiliki *Basic Staff Program* yang harus dilalui setiap level jabatan yang didalamnya berisi tentang *training, refreshment* dan evaluasi. Kegiatan ini dilakukan Ketika perusahaan memiliki prosedur-prosedur terbaru, produk yang akan ditawarkan kepada nasabah, serta perkembangan *digital banking* yang saat ini sedang gencar-gencarnya dikembangkan .”⁷⁵

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan bisa kita simpulkan bahwa kemampuan setiap pegawai telah dilatih dan diuji terlebih dahulu oleh perusahaan untuk menjaga kemampuan pegawai Mandiri Syariah tetap berkompeten dan bisa menyampaikan pelayanan secara akurat tanpa melakukan kesalahan dan menyampaikan kepada nasabah juga secara benar, karena dari berbagai kalangan nasabah tidak semua memahami dengan perkembangan teknologi yang saat ini sudah sangat berkembang. Penyediaan layanan yang berbasis *online* dapat membantu mereka dalam menajalankan kegiatan bertransaksi tanpa harus proses yang lama dan keluar rumah.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para nasabah dan

⁷⁴ Tita Brilianti, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

⁷⁵ Gilang Ramadhan, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 03 Agustus 2020

merespon permintaan mereka dengan segera, serta menginformasikan layanan dengan jelas. Pelayanan yang diberikan melalui Mandiri Syariah *Mobile* ditujukan untuk menciptakan kenyamanan nasabah dalam penggunaan sistem tersebut, menginformasikan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh nasabah, serta mempermudah nasabah dalam mengakses baik dalam keadaan mendesak maupun tidak serta dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Hal ini dibuktikan oleh hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada saudari Tita selaku *Customer Service* di Bank Mandiri Syariah KC Jember menjelaskan tentang layanan ketika menggunakan *E-banking* :

“Jasa layanan *Digital Banking* yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah dirancang untuk memberikan kemudahan pada nasabah, selain itu juga bank memberikan keleluasaan bagi nasabah untuk melakukan segala transaksinya tanpa harus pergi ke kantor cabang terdekat. Dengan *smartphone* yang dimiliki nasabah dapat melakukan segala transaksi dengan cepat dan efisien. Selain itu bagi nasabah yang tidak menggunakan *Mobile Banking* dapat juga mengakses melalui *Internet Banking* dan *SMS banking* untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan.”⁷⁶

Linda Mega Putri sebagai nasabah Mandiri Syariah dari Universitas Muhammadiyah juga menjelaskan bahwa:

“Saya menggunakan aplikasi *mobile banking* sudah cukup lama, pengaksesan aplikasi ini sepenuhnya menggunakan jaringan *internet* jadi tidak khawatir lagi untuk membeli pulsa. Dan sekarang jaringan 4G sudah tersedia dimana-mana, tidak cemas lagi untuk gagal akses karena *mobile banking* mandiri syariah cepat diaksesnya .”⁷⁷

⁷⁶ Tita Brilianti, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

⁷⁷ Linda Mega Putri, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

Adapun narasumber yang kedua saudari Putri Maydinasari sebagai seorang nasabah menjelaskan hal yang hampir sama mengenai pelayanan apasaja yang telah diberikan :

“Layanan *digital banking* yang diberikan oleh mandiri syariah telah menjadi aplikasi yang penting untuk saya, seperti pembelian token pln dll. Penggunaan *internet banking* yang mudah diakses dan layanan didalamnya cukup baik. Tapi ada fitur di BSM *mobile banking* yang menarik bagi saya yaitu tentang informasi produk dan promo yang ditawarkan kepada nasabah, jadi selain melakukan transaksi saya juga mendapatkan informasi baru yang diberikan oleh pihak BSM, informasi yang bagus dan jelas.”⁷⁸

Bisa disimpulkan dari pemaparan hasil wawancara diatas bahwa proses pelayanan yang dilakukan Mandiri Syariah termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan yang diharapkan nasabah yakni memberikan kesan baik dan kesan nyaman bagi nasabah. Pihak bank melakukan upaya dalam pemberian pelayanan terbaik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang harus dilakukan untuk nasabah Dengan segala layanan yang memuaskan, pengaksesan berjalan cepat dan informasi yang diberikan lengkap. Sesuai dengan teori yang telah ada bahwa di dalam indikator daya tanggap meliputi Layanan yang segera/cepat bagi nasabah, Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, Kesiapan untuk membantu nasabah, Kesiapan untuk merespon permintaan nasabah. Keterangan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standart operasioan prosedur yang telah ditentukan oleh bank dan harus

⁷⁸ Putri Maydinasari *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

dipertahankan segala prestasi yang telah dicapai baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis sebagai bank yang selalu meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang nyaman serta penyedia produk jasa yang lengkap, yaitu dengan cara membangun komunikasi yang baik antara pihak bank dengan nasabahnya.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan nasabah (*confidence*), sehingga dapat menciptakan kenyamanan bagi para nasabah, memberikan rasa aman dan bangun rasa kepercayaan agar nasabah menjadi loyal terhadap bank (*trust*) serta melakukan *intimacy* saat mengawali hingga mengakhiri layanan. Sudah menjadi kewajiban bank untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah terutama layanan yang berkaitan dengan sistem, hal ini perlu diperhatikan dan harus adanya pemeliharaan sistem. Karena untuk menghindari gangguan *error* pada salah satu fasilitas yang terdapat dalam *digital banking* BSM.

Bank Syariah Mandiri mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan. Dari hasil wawancara dengan pegawai *Customer Service* yaitu Mbak Tita bahwa :

“Kinerja yang dihasilkan dari seluruh pegawai di Bank Mandiri Syariah harus memenuhi standart yang berlaku. Oleh karena itu pada setiap level pegawai disini sudah melakukan beberapa tingkatan training atau pelatihan yang bertujuan untuk pengembangan SDM. Sejauh ini pengguna *digital banking* BSM sangat jarang terjadi peretasan dalam keamanan, kekecewaan

nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* dan gangguan pada fitur layanan *mobile banking*.⁷⁹

Hal yang sama disampaikan oleh Mas Gilang Ramdhan yang juga sebagai Customer Service :

“Di setiap level pegawai terdapat beberapa tahapan training atau pelatihan yang diberikan oleh pihak bank kepada seluruh pegawai untuk mengelola pengetahuan dan sebagai sarana kolaborasi bagi pegawai Mandiri Syariah. Training ini bertujuan sebagai bentuk evaluasi terhadap program pengembangan modul, pengetahuan pegawai tentang *digital banking* yang saat ini sedang gencar-gencarnya di kembangkan oleh BSM dan pengembangan kualitas pegawai selanjutnya.”⁸⁰

Hal tersebut diungkapkan oleh nasabah yang peneliti wawancarai yaitu saudara Bimo hardyanto tentang pelayanan yang diberikan dalam menjawab pertanyaan para nasabah, bahwa :

“Saya merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan, Ketika saya mengajukan pengaduan tentang kartu ATM saya yang bermasalah dalam melakukan transaksi, alhamdulillah *customer service* bisa menangani dan membantu masalah saya saat itu. Penyampaian informasi yang saya rasakan sangatlah baik, tutur katanya yang sopan, cara komunikasinya yang intelektual yang mudah dipahami serta penyampaian informasi yang sangat jelas.”⁸¹

Dari pemaparan yang dijelaskan oleh saudara Bimo Hardyanto bahwasanya dengan salah satu sikap yang dimiliki oleh *customer service* yang berkompeten bisa menjadi salah satu alternatif dalam pemecahan masalah. Hal lain juga diungkapkan oleh saudara Dimas dwi dalam pelayanan yang diberikan oleh *customer service* yaitu :

“Selama saya menjadi nasabah di Bank Mandiri Syariah saya masih merasa cukup baik dengan pelayanan yang diberikan,

⁷⁹ Tita Brilianti, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

⁸⁰ Gilang Ramadhan, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 03 Agustus 2020

⁸¹ Bimo Hardyanto, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

karena selama saya menggunakan *digital banking* saya merasakan satu kali gagal akses, pada aplikasi *mobile banking* dan *internet banking* mengalami *trouble*. Tetapi hal itu secara langsung dikonfirmasi oleh pihak bank dan meminta maaf atas gangguan pada sistem yang terjadi. Layanan pada bagian *customer service* saya merasa sangat puas, setiap saya bertanya saya selalu mendapatkan jawaban dari masalah saya selain itu juga jawaban yang di jelaskan mudah untuk dimengerti dan juga dipahami. Sehingga saya merasakan keamanan dan kenyamanan atas pelayanan di Bank Syariah Mandiri”⁸²

Dari pemaparan yang disampaikan oleh beberapa narasumber menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BSM sekali terdapat gangguan pada sistem. Pertanggungjawaban atas Tindakan pelayanan yang kurang memuaskan nasabah dibuktikan dengan kesiapan pihak bank dalam menghadapi problematika yang dialami oleh nasabah dan perubahan layanan yang lebih baik secara waktu maupun sistem sebagaimana yang telah dijanjikan oleh pihak bank. Selain itu pegawai melakukan pelayanan dengan penuh kesabaran dan ketelatenan. Jika nasabah bertanya baik-baik maka jawabannya baik-baik pula. Keterangan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pelayanan yang baik selain itu juga didukung oleh kenyamanan dalam bertransaksi.

d. Empati (*Empathy*)

Perusahaan memahami masalah para nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para

⁸²Dimas Dwi, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

nasabah. Bank Mandiri Syariah KC Jember dituntut untuk memberikan rasa empati dan kepedulian terhadap keluhan/masalah yang disampaikan oleh nasabah serta selesaikan keluhan/masalah nasabah dengan cara memberikan solusi sesuai dengan keluhan/masalah yang disampaikan oleh nasabah (*Service Recovery*).

Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh saudari Mbak Ilhamia sebagai *Customer Service* di Bank Mandiri Syariah KC Jember.

“Sikap empati merupakan hal yang di tekankan di Bank Syariah Mandiri, karena empati dapat membangun koneksi secara personal dengan nasabah. Saat kita menunjukkan empati kita nasabah akan merasa bahwa kita disini sangat peduli dan bersungguh-sungguh dalam melayani, akhirnya nasabah akan merasa nyaman dan diprioritaskan. Seperti contoh ketika nasabah mendatangi kantor dengan membawa sebuah masalah ataupun keluhan maka kita dari pihak penyedia jasa harus melakukan beberapa tindakan yang dapat membantu penyelesaian masalah tersebut sesuai dengan aturan yang sudah berlaku dan memberikan solusi atas masalah tersebut. Sebagai penyedia jasa harus siap menerima keluhan dari nasabah sebagai bentuk pertanggungjawab atas hak dan kewajiban yang harus diterima oleh nasabah.”⁸³

Pernyataan dari salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri yang peneliti wawancarai yaitu saudara Putra mengatakan :

“Selama saya melakukan komunikasi dengan pegawai jika mengalami masalah ataupun kendala pegawai bank sangat *responsive* dan cepat tanggap. Berusaha melakukan pendekatan dengan baik dan berattitude. Fokus dengan nasabah dan kendala yang dibahas. Saat itu yang menjadi kebingungan adalah pada aplikasi *Mobile Banking* jika ingin melakukan transfer antar bank untuk yang kedua kalinya atau seterusnya selalu harus menginput nomer rekening tujuan, tidak ada opsi untuk menyimpan nomer rekening baru seperti bank lain. Setelah saya mengutarakan kekurangan yang saya alami pada aplikasi MSM pihak *cutomer*

⁸³ Ilhamia, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 20 April 2020

service menjelaskan bahwa nasabah dapat memanfaatkan menu favorit di Mandiri Syariah *Mobile*.⁸⁴

Linda Mega Putri sebagai nasabah di Mandiri Syariah Cabang

Jember mengatakan :

“Semenjak saya beralih ke Mandiri Syariah dan menggunakan berbagai layanannya Mandiri Syariah terus *update* dengan kebutuhan nasabahnya dan kaya fitur tambahan seperti layanan *e-commerce*, fitur tambahan seperti waktu sholat, informasi atau pengetahuan tentang islam dan layanan islami lainnya. Fitur waktu sholat sangat fungsional untuk saya, saya bisa sholat tepat waktu saat *traveling* maupun saat keluar kota.”⁸⁵

Dari hasil wawancara dapat terlihat bahwa *Digital Banking* yang lagi dikembangkan oleh perusahaan menyesuaikan dengan gaya hidup para nasabahnya, hal tersebut yang dikemukakan oleh seorang *Customer Service* dan nasabah dapat disimpulkan, pegawai *frontliner* di Bank Mandiri Syariah termasuk kriteria yang memuaskan, artinya nasabah puas atas pelayanan yang diberikan memiliki daya tanggap yang tinggi atas keluhan nasabah mempunyai tingkat pemahaman terhadap masalah yang dihadapi oleh nasabah sehingga masalah tersebut dapat cepat terselesaikan. Pegawai bank pun sangat memperhatikan apa yang sedang dikeluhkan oleh nasabah, artinya para pegawai sangat memperhatikan setiap keluhan ataupun permasalahan yang dihadapi oleh nasabah dan segera menawarkan bantuan sebelum mengakhiri pelayanan.

⁸⁴ Putra, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 20 April 2020

⁸⁵ Linda Mega Putri, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan sistem informasi komunikasi perusahaan. Bank Mandiri Syariah KC Jember memberikan inovasi layanan berbasis *digital* yang terangkum dalam Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*. Adapun inovasi layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah KC Jember adalah sebagai berikut:

Gambar 4.6
Tampilan Aplikasi Mobile Banking Mandiri Syariah



Sumber : Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Jember

1) Aplikasi Pembukaan Rekening *Online*

Aplikasi Pembukaan Rekening *Online* merupakan aplikasi yang tersedia di official website mandiri Syariah (www.mandirisyahiah.co.id) untuk membuka rekening secara *online*. Selain itu Mandiri Syariah bisa membuka rekening dengan secara *online* yaitu dengan cara :

Gambar 4.7
Aplikasi Pembukaan Rekening *Online*



Sumber : Brosur Pembukaan Rekening Online Mandiri Syariah Kantor Cabang Jember

- a) Download dan Buka Mandiri Syariah *Mobile*, lalu Klik Buka Rekening
- b) Pilih jenis rekening sesuai kebutuhan
- c) Upload dokumen dan isi data diri
- d) Lakukan video call dengan petugas Bank
- e) Rekening berhasil dibuat dan lakukan aktivasi *mobile banking*
- f) Lakukan setoran awal melalui transfer atau setor tunai
- g) Nasabah langsung bisa melakukan transaksi termasuk tarik tunai tanpa kartu.⁸⁶

⁸⁶ Gilang Ramadhan, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 03 Agustus 2020

Aplikasi ini diharapkan nasabah mendapat kemudahan dalam membuka rekening tidak perlu repot untuk mengantri lama di bank. Berikut cara membuka rekening secara *online* di website Mandiri Syariah.

Ada tiga tahapan yang dapat diikuti nasabah setelah mendownload Mandiri Syariah *Mobile*. Yaitu memilih jenis tabungan yang diinginkan (mudharabah atau wadiah), menginput data diri (e-KTP) dan melakukan verifikasi dengan *video call*.⁸⁷

a) Info Rekening

Gambar 4.8
Fitur Informasi Rekening



Sumber : Brosur Informasi Rekening Bank Mandiri Syariah

Kantor Cabang Jember

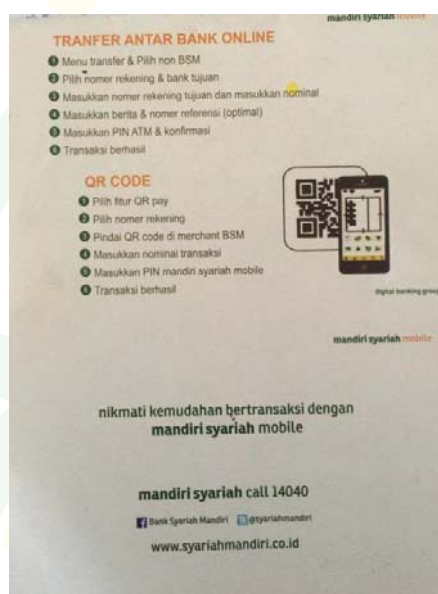
Fitur ini berfungsi sebagai informasi untuk semua transaksi rekening Mandiri Syariah setiap nasabah, baik itu tabungan wadiah, tabungan mudharabah dan tabungan mabrur. Didalam fitur ini terdapat beberapa pilihan daftar informasi yang dibutuhkan yakni tentang informasi saldo, daftar mutasi,

⁸⁷ www.mandirisyariah.co.id, (Diakses pada 20 April 2020)

informasi portofolio meliputi (rekening dana, pembiayaan, surat berharga dan zizwaf).⁸⁸

b) Transfer

Gambar 4.9
Fitur Transfer



Sumber : Brosur Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Jember

Fitur ini memudahkan nasabah untuk mengirim uang antar Mandiri Syariah maupun bank lain, baik transfer secara online dan transfer kliring.

Transfer antar Mandiri Syariah lebih mudah dan bebas biaya administrasi, sedangkan transfer online bisa dilakukan antar bank syariah maupun bank local lainnya. Didalam fitur transfer ini juga terdapat *QR Pay* yang berfungsi sebagai fitur pemindai kode qr untuk kemudahan transaksi. Dalam fitur ini

⁸⁸ Gilang Ramadhan, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 03 Agustus 2020

juga nasabah bisa Tarik tunai uang hanya dari hp mulai 100.000 hingga 500.000 ribu.⁸⁹

c) Pembayaran

Gambar 4.10
Fitur Pembayaran



IAIN



⁸⁹ Gilang Ramadhan, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 03 Agustus 2020

Sumber : Aplikasi *Mobile Banking* Mandiri Syariah

Fitur ini merupakan fitur yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai layanan transaksi yang dibutuhkan. Didalam fitur ini terdapat berbagai transaksi pembayaran yang tersedia:

- (1) PLN *Postpaid*, nasabah bisa langsung mengisi nomer rekening bank bsm, kemudian memasukkan id pelanggan PLN, menunggu validasi dari sistem yang menampilkan nama, biaya pembayaran, langkah selanjutnya adalah memasukkan PIN *mobile BSM* nasabah.⁹⁰
- (2) Telepon/Hp/Telepon pay, nasabah bisa langsung memilih fitur pembayaran dan klik pada telepon/hp/Telkom pay, ada beberapa pilihan yaitu Telkom pay, XL pasca bayar, Telkomsel halo, Tri pasca bayar, Smartfren pasca bayar, dan Indosat pasca bayar. Langkah berikutnya memasukkan no telepon atau no pembayaran, memasukkan pin.⁹¹
- (3) Institusi/Akademik, Untuk melakukan transaksi ini nasabah bisa langsung masuk pada menu pembayaran institusi atau akademik, setelah itu pilih nama institusinya dan memasukkan kode bayar, klik selanjutnya lalu memasukkan pin *mobile banking*.⁹²

⁹⁰ Mandiri Syariah Mobile, (Diakses pada 15 September 2020)

⁹¹ Mandiri Syariah Mobile, (Diakses pada 15 September 2020)

⁹² Mandiri Syariah Mobile, (Diakses pada 15 September 2020)

- (4) Tiket, pada fitur ini nasabah bisa menggunakan layanan pembelian tiket yakni tiket pesawat Garuda, Lion Air dan Voltras.⁹³
- (5) Asuransi, pada fitur ini terdapat 2 asuransi yaitu Takaful dan CAR premi Reguler. Takaful merupakan asuransi jiwa yang Syariah, sedangkan CAR merupakan asuransi Kesehatan. Pembayaran keduanya sama klik pada fitur pembayaran, klik asuransi kemudian memasukkan nomor polis.⁹⁴
- (6) Internet/TV Kabel, pada fitur ini terdapat beberapa pilihan layanan yaitu Indihome, Transvision, CBN, MNC Play, Net1 Indonesia, MNC/Indo/Oke Vision, My Republic Retail. Caranya dengan memilih salah satu pilihan layanan yang dibutuhkan lalu memasukkan nomor pelanggan, klik lanjut dan memasukkan PIN ATM.⁹⁵
- (7) E-Commerce, Untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi secara digital, Mandiri Syariah mempunyai fitur e-commerce yang didalamnya terdapat beberapa ikon menu pilihan sesuai kebutuhan para nasabah seperti Shopee, Tokopedia dan Bukalapak. Fitur ini sangat memudahkan nasabah-nasabah yang ingin lebih cepat dan tidak ribet dalam belanja online, hanya dengan memasukkan nomor bayar

⁹³ Mandiri Syariah Mobile, (Diakses pada 15 September 2020)

⁹⁴ www.mandirisyahiah.co.id, (Diakses pada 15 September 2020)

⁹⁵ www.mandirisyahiah.co.id, (Diakses pada 20 September 2020)

lalu klik lanjut dan memasukkan password nya, tidak perlu lagi pergi ke atm ataupun supermarket hanya dengan membuka *handphone* dirumah saja.⁹⁶

(8) Berbagi, fitur ini merupakan fitur yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi zakat, infaq, wakaf *digital* (jadiberkah.id), Gerakan tetap bisa sekolah dan kalkulator zakat.

Pada fitur zakat infaq terdapat beberapa pilihan amil yaitu Laznas BSM umat, Dompot Dhuafa dan Rumah Zakat. Untuk melakukan transaksi nasabah dapat memilih diantara tiga pilihan amil, kemudian memasukkan nominal yang akan diberikan. Fitur selanjutnya adalah Gerakan tetap bisa sekolah yang diperuntukkan untuk anak-anak yang kurang mampu agar tetap bisa sekolah dimasa pandemic ini, yaitu berupa *smartphone* untuk seluruh sekolah dan sedekah kuota untuk sekolah. BSM dama menjalankan Gerakan tetap bisa sekolah bekerjasama dengan Laznas BSMU.

Selain itu BSM juga telah meluncurkan *platform* wakaf *digital* yang lebih memudahkan transaksi wakaf baik bagi pemberi (wakif) wakaf maupun pihak yang menerima harta benda wakaf (nazhir).

⁹⁶ Mandiri Syariah Mobile, (Diakses pada 20 September 2020)

Melalui jadiberkah.id masyarakat umum yang belum menjadi nasabah Mandiri Syariah pun bisa melakukan wakaf, zakat dan infaq dengan mudah, transparan atau dapat dimonitor dan bahkan mendapatkan sertifikat wakaf sesuai ketentuan, yaitu dengan membuka web www.jadiberkah.id masyarakat bisa masuk dan mendaftar. Didalam fitur ini menyediakan berbagai fasilitas yang masyarakat butuhkan yaitu wakaf uang dan wakaf melalui uang, lengkap dengan kalkulator zakat (zakat profesi, perdagangan, emas, tabungan, maal).⁹⁷

(9) BPJS, saat ini mandiri Syariah telah mempunyai fitur pembayaran BPJS yang dapat diakses oleh nasabahnya melalui *internet banking* maupun *mobile banking* Mandiri Syariah *Mobile*. Cara pembayarannya nasabah memilih nomer rekening yang akan digunakan lalu pilih keanggotaan BPJS, kemudian memasukkan nomer VA yang telah biasa digunakan melalui bank lain karena BSM tidak mengeluarkan nomer VA. Oleh karena itu nasabah menggunakan nomer VA yang telah digunakan pada bank sebelumnya atau dengan cek di Mobile JKN.⁹⁸

⁹⁷ www.mandirisyariah.co.id, (Diakses pada 20 September 2020)

⁹⁸ www.mandirisyariah.co.id, (Diakses pada 20 September 2020)

(10) Haji dan Umroh, Bank Syariah Mandiri menerima pelunasan haji dengan menghadirkan *platform* pembayaran pelunasan haji melalui Mandiri Syariah *Mobile Banking* dan Mandiri Syariah *Internet Banking*, secara online dengan SISKOHAT Kementerian Agama untuk kemudahan mendapatkan porsi haji. Langkah-langkah dalam melakukan pelunasan BPIH dalam pelunasan haji dengan menggunakan Mandiri Syariah *Mobile Banking* yaitu pilih metode pembayaran kemudian klik pilih pelunasan haji, memasukkan nomer rekening yang digunakan untuk tabungan haji dan umrah kemudian masukkan nomor porsi dan pin. Setelah itu akan muncul konfirmasi dan struk bukti pelunasan, struk bukti pelunasan tersebut disimpan untuk mengikuti Langkah selanjutnya.⁹⁹

d) Layanan Islami

Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* tidak hanya menyediakan akses kepada layanan perbankan saja, Mandiri Syariah *Mobile* juga memenuhi kebutuhan ibadah umat islam seperti didalam fitur layanan islami ini terdapat juz amma dengan lengkap secara keseluruhan dan terdapat juga juz amma yang per verse jika nasabah membutuhkan versi juz amma per surahnya. Selain itu didalam fitur ini juga menyediakan asmaul

⁹⁹ Gilang Ramadhan, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 03 Agustus 2020

husna beserta artinya yang dapat nasabah baca dimanapun dan kapanpun, hanya dengan membuka aplikasi. Selain itu Mandiri Syariah berusaha memenuhi kebutuhan ibadah nasabah dengan menyediakan jadwal waktu sholat, arah kiblat serta lokasi masjid terdekat, spiritual *quotes* sebagai salah satu pengetahuan tentang keagamaan. Selain memudahkan transaksi aplikasi MSM memberikan keberkahan untuk Bersama dengan adanya layanan islami sebagai salah satu bentuk ibadah dan sebagai penyempurna hijrah.¹⁰⁰

e) *E-mas*

E-mas adalah fitur terbaru dari Mandiri Syariah yang diluncurkan seiring meningkatnya investasi nasabah dengan emas. Layanan kepemilikan dan gadai emas melalui fitur ini telah dijalankan sesuai dengan kaidah syariah. Melalui fitur ini nasabah memiliki rekening sebagai tempat menyimpan emas dan dapat di *top up*, ditarik dan ditransfer hanya dengan *handphone* saja. Instrument investasi emas semakin diminati oleh masyarakat karena sifatnya yang bergerak secara jangka panjang harga emas relative meningkat, trend pembelian emas pun sekarang di Bank Mandiri Syariah mengalami peningkatan beberapa kali lipat. Oleh karena itu pihak bank melakukan inovasi layanan *digital* berbasis emas di MSM yang aman,

¹⁰⁰ Tita Brilianti, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

mudah dan nyaman. Nasabah yang sebelumnya telah memiliki tabungan di Mandiri Syariah bisa membuka rekening *e-mas* kemudian nasabah dapat membeli, menjual mengambil fisik bahkan mentransfer saldo emasnya ke orang lain juga bisa. Dari segi keamanan. Pihak bank memfasilitasi apabila nasabah menginginkan emas tersebut di cetak dalam bentuk fisik nasabah dapat mengambilnya di kantor cabang terdekat dengan membawa dokumen yang di minta.

Pada fitur ini juga tersedia gadai emas, untuk pengajuan dan penyerahan barang yang akan digadaikan nasabah dapat langsung ke kantor dan dapat juga menggunakan layanan *pick up* yang telah disediakan oleh pihak bank. Layanan *pick up* merupakan layanan yang ditujukan untuk menjemput emas yang akan digadaikan. Petugas dari bank akan membawakan surat tugas resmi, sebagai bentuk keamanan pihak bank membekali petugas dengan surat tugas resmi serta identitas petugas yang dapat nasabah cek serta verifikasi langsung di bank.¹⁰¹

2. Hambatan dan Solusi dari Penerapan *Digital Banking* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Hambatan atau kendala yang dirasakan nasabah dalam penggunaan digital banking ini berbagai macam, baik dalam saat pengaksesan maupun

¹⁰¹ Tita Brilianti, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

pada saat layanan diberikan di dalam aplikasi. Adapun hasil wawancara dari saudara Gilang Ramadhan sebagai *customer service* yaitu:

“Dalam proses transaksi yang dilakukan menggunakan *mobile banking* terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh nasabah, pengaduan nasabah yang sering diceritakan mengenai pengaksesan *mobile banking* itu sendiri, karena dalam mengakses aplikasi harus mempunyai kekuatan sinyal yang memadai. Selain itu hambatan lain yang dialami adalah ketika mendownload aplikasi dan proses aktivasi, ketika proses pendownload an tiba-tiba memori HP nasabah penuh sehingga harus mengosongkan memori terlebih dahulu dan akan memakan waktu yang sangat lama. Selanjutnya ketika proses aktivasi kebanyakan nasabah tidak memiliki pulsa sehingga kami sebagai *customer service* menyarankan untuk aktivasi sendiri dirumah dengan tahapan yang telah dijelaskan.”¹⁰²

Sedangkan menurut nasabah yang bernama Linda Mega Putri mengatakan bahwa :

“Saat saya melakukan pengaksesan sering terjadi gagal akses, karena memang kebutuhan sinyal yang digunakan harus kuat, sedangkan saya tidak menggunakan wifi dan sinyal *internet* tidak selalu 4G. Sedangkan untuk penggunaan ATM saya merasa sama dengan bank Syariah lainnya, hanya saja untuk ATM Mandiri Syariah masih terbatas jumlahnya. Untuk hal lain yang termasuk dalam *mobile banking* sebelum mengalami pengupdatean dalam fitur pembayaran e-commerce sangat terbatas hanya ada tokopedia, selanjutnya bertambah ovo dan bukalapak, akhirnya yang terakhir sekarang sudah ada shopee karena memang yang sekarang lagi banyak digunakan apalagi kalangan muda adalah shopee.”¹⁰³

Kemudian menurut nasabah yang bernama Putri Maydinasari mengatakan bahwa :

“Ketika saya akan aktivasi *mobile banking* di kantor cabang saya mendownload aplikasi tersebut di bank, namun setelah itu ketika dalam proses pendownload an memori hp saya penuh sehingga saya tidak bisa melanjutkan dan disarankan untuk mendownload Kembali dirumah. Proses aktivasi bisa dilakukan dirumah secara online bisa dengan Kembali ke kantor cabang terdekat apabila takut salah.”¹⁰⁴

¹⁰² Tita Brilianti, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

¹⁰³ Linda Mega Putri, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

¹⁰⁴ Putri Maydinasari *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

Sedangkan hasil wawancara dari saudara Bimo Hardyanto mengatakan bahwa :

“Saat pertama kali sekitar dua tahun yang lalu saya menggunakan *mobile banking* saya menemukan kendala, saat pertama kali aplikasi dijalankan aplikasi perlu untuk di aktivasi terlebih dahulu melalui *sms banking* barulah bisa ketahap selanjutnya, karena syarat utama nomor yang digunakan harus terdaftar pada mandiri syariah *sms banking*. Selain itu saya pernah gagal aktivasi karena nomor yang saya gunakan untuk sms banking tidak diatur secara default untuk mengirim sms di hp saya karena memang dual sim. Jadi nomor yang terdaftar saat aktivasi melalui sms banking harus diatur juga menjadi default agar tidak harus mengganti sim satu dan sim dua nya.”¹⁰⁵

Hasil wawancara dari saudara Putra nasabah Mandiri Syariah dari Universitas Muhammadiyah mengatakan :

“Sebelum saya mengetahui solusi dari kendala ini, sebelumnya saya mengeluh ketika akan transfer ke nomer rekening sesama BSM maupun antar bank kita harus mengulang kembali memasukkan nama bank dan juga nomer rekening tujuan, tetapi tidak ada pilihan untuk kita menyimpan nomer rekening kedalam daftar rekening seperti bank yang lainnya. Saya sempat bingung akan hal itu, namun setelah saya tanyakan kepada pihak customer service kita bisa menyimpannya kedalam menu favorit.”¹⁰⁶

Hasil wawancara tentang kendala yang dihadapi menurut saudara Dimas Dwi adalah :

“Dari kendala yang saya rasakan pernah beberapa kali mengalami gagal akses karena memang dari sistemnya sedang terjadi masalah. Jadi pada hari senin ketika saya membuka aplikasi saya sama sekali tidak bisa masuk aplikasi, saat itu saya akan melakukan transaksi transfer. Saya mengira itu hp saya yang sedang error atau mungkin koneksi internetnya, akhirnya setelah beberapa saat saya menunggu ternyata pihak bank menyampaikan bahwa ada gangguan dalam sistemnya. Saya berharap hal ini tidak terulang kembali nentinya.”¹⁰⁷

¹⁰⁵ Bimo Hardyanto, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

¹⁰⁶ Putra, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

¹⁰⁷ Dimas Dwi, *Wawancara*, Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, 24 Juli 2020

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan peneliti melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan, perlu kiranya diadakan pembahasan temuan, yang mana hasil dari pada analisis data yang akan dikaji dengan teori yang ada untuk mengetahui keterkaitan keduanya guna dalam menjawab fokus penelitian yang ada pada penelitian ini.

1. Implementasi *Digital Banking* Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Berikut adalah data analisis yang diperoleh mengenai Implementasi *Digital Banking* Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Dalam praktiknya terdapat beberapa usaha yang dilakukan BSM untuk meningkatkan kualitas layanan pada *digital banking* meliputi :

Tabel 4.1
Kualitas Layanan

No	Dimensi Kualitas Layanan	Kualitas Layanan
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	a. Penyampaian layanan menggunakan aplikasi <i>Marketing Tolls</i> . b. Adanya <i>Basic Staff Program</i> berupa training, refreshment, dan evaluasi untuk semua level jabatan sebagai upaya menjaga kemampuan pegawai agar tetap berkompeten dan menyampaikan layanan secara maksimal.
2	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	a. Kemampuan dan kesediaan pihak bank dalam merespon permintaan dan menyampaikan informasi kepada nasabah dengan tanggap dan jelas.

		<ul style="list-style-type: none"> b. Berupaya memberikan layanan yang baik dengan memberi kesan nyaman kepada nasabah. c. Pengaksesan berjalan dengan cepat dan informasi yang diberikan lengkap.
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Nasabah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan karena ada pertanggungjawaban dari beberapa masalah yang nasabah alami, seperti adanya gangguan pada sistem yaitu dengan penginfoan dan permintaan maaf dari media sosial milik BSM.
4	<i>Emphaty</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengembangkan <i>Digital Banking</i> seperti Fitur yang ada pada <i>Mobile Banking</i> sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah, dengan memperlengkap fitur pembayaran <i>e-commerce</i> dan fitur layanan islami.
5	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	<ul style="list-style-type: none"> a. Fitur pembukaan rekening online b. Fitur transfer c. Fitur informasi rekening d. Fitur Pembayaran <ul style="list-style-type: none"> ➤ PLN ➤ Telepon ➤ Institusi/akademik ➤ Tiket ➤ Asuransi ➤ Internet ➤ E-commerce e. Fitur Berbagi <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zakat ➤ Wakaf ➤ Infaq ➤ BPJS ➤ Haji dan Umroh f. Fitur layanan islami g. Fitur E-mas

Sumber : Data diolah dari penyajian data dan analisis.

2. Hambatan dan Solusi dari Penerapan *Digital Banking* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Hambatan atau kendala dalam aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* yang dihadapi nasabah beragam baik yang secara internal maupun eksternal diantaranya :

Tabel 4.2
Hambatan Dan Solusi

No	Hambatan	Solusi
1	Terjadi gangguan pada sistem saat pengaksesan <i>M-banking</i> dan <i>Internet banking</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan penginformasian terhadap nasabah jika sedang terjadi gangguan pada sistem <i>M-banking</i> dan <i>Internet banking</i> BSM. b. Memperbaiki sistem yang kurang baik dan mengganggu nasabah dengan sistem yang lebih baik lagi agar nasabah tetap nyaman dan aman.
2	Saat proses aktivasi nomer telepon yang terdaftar pada <i>sms banking</i> harus terletak pada sim pertama.	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan aktivasi terlebih dahulu melalui <i>sms banking</i> b. Melakukan setting terlebih dahulu untuk handphone yang dual sim agar kode aktivasi masuk secara terdefault melalui sim manapun.
3	Pada fitur transfer tidak adanya daftar nomer rekening untuk nasabah transfer tanpa menginput nomer rekening yang sama untuk transfer.	<ul style="list-style-type: none"> a. Nasabah dapat menginput nomer rekening tujuan pada menu favorit agar nomer rekening tersebut tersimpan.
4	Fitur pembayaran <i>e-commerce</i> belum lengkap.	<ul style="list-style-type: none"> a. Terus memperbarui dan meningkatkan layanan dengan menyediakan kebutuhan nasabah pada

		pembayaran <i>e-commerce</i> seperti shopee, ovo dan sebagainya.
5	Fitur layanan islami seperti kebutuhan ibadah nasabah.	a. Saat ini sudah melakukan inovasi dengan melengkap asmaul husna, juz 'amma serta hikmah yang berisi tentang quotes keislaman.
6	Signal jelek saat proses pengaksesan dan aktivasi	a. Memastikan terlebih dahulu sinyal 4G dan juga bisa menghubungkan dengan jaringan wifi BSM jika sedang berada pada <i>banking hall</i> agar proses berjalan lancar.
7	Gagal mendownload aplikasi karena memori hp penuh	a. Sebelum pergi ke kantor cabang pastikan terlebih dahulu bahwa memori hp mencukupi agar proses berjalan dengan cepat.
8	Gagal aktivasi karena tidak mempunyai pulsa	a. Menyediakan pulsa terlebih dahulu agar proses aktivasi berjalan dengan cepat jika tidak maka nasabah bisa melakukan aktivasi sendiri dengan tahap-tahap yang telah dijelaskan oleh <i>Customer Service</i> .

Sumber : Data diolah dari penyajian data dan analisis.

IAIN JEMBER

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Implementasi *Digital Banking* dalam Peningkatan Kualitas Layanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, Kesimpulannya adalah sebagai berikut :

1. Implementasi *Digital Banking* Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Dalam reliabilitasnya Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Jember menyampaikan layanan menggunakan aplikasi *Marketing Tolls*, pihak *Mandiri Syariah University* memiliki *Basic Staff* Program berupa *training*, *refreshment* dan evaluasi yang bertujuan untuk menjaga kemampuan pegawai tetap berkompeten, memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat, cepat dan tepat. Kemudian kemampuan daya tanggap dalam proses pelayanan telah sesuai dengan yang diharapkan nasabah, pengaksesan berjalan cepat, informasi yang diberikan lengkap, menginformasikan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, Kesiapan untuk membantu nasabah, Kesiapan untuk merespon permintaan nasabah. Selanjutnya kemampuan bank dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah berupa pertanggungjawaban atas Tindakan pelayanan yang kurang memuaskan dengan kesiapan pihak bank menghadapi problematika yang dialami oleh nasabah dan perubahan layanan yang lebih baik secara waktu maupun

sistem sebagaimana yang telah dijanjikan oleh pihak bank. Berkenaan dengan Empati Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Jember mengembangkan *Digital Banking* menyesuaikan dengan gaya hidup para nasabahnya, berupa Bukti Fisik Inovasi layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah KC Jember yang pertama pembukaan rekening online, yang kedua fitur transfer, yang ketiga informasi rekening, kemudian keempat fitur pembayaran didalamnya terdapat pembayaran PLN, telepon, institusi/akademik, tiket, asuransi, internet, *E-commerce*, fitur berbagi yang meliputi pembayaran zakat wakaf infaq, BPJS, haji umroh. Selanjutnya kelima terdapat fitur layanan islami dan yang ke enam fitur *E-mas*.

2. Hambatan dan Solusi dari Penerapan *Digital Banking* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Hambatan dan solusi dari penerapan *Digital Banking* antara lain terjadinya gangguan terhadap seluruh sistem yang mengakibatkan nasabah tidak dapat mengakses, solusinya pihak bank secepatnya memperbaiki sistem tersebut dengan sistem yang lebih baik. Selain itu dalam akses Mandiri Syariah *Mobile* nomer hp harus terdaftar dalam *sms banking* untuk melanjutkan proses aktivasi, saat aktivasi membutuhkan signal atau sambungan internet yang kuat, solusinya adalah nasabah harus memastikan nomer yang terdaftar secara otomatis terdefault untuk menerima sms dari sim manapaun serta paket data terisi dan juga disambungkan dengan wifi agar penggunaan semakin efektif. Yang kedua dalam hal pengaktifan Mandiri Syariah *Mobile* kendala yang muncul *Handphone* nasabah yang

tidak mendukung seperti memori *Handphone* penuh dan nomer telepon yang tidak mendukung. Solusinya yaitu memastikan nomer telepon aktif atau disediakan dahulu nomer yang akan digunakan dalam aplikasi agar proses aktivasi berjalan dengan lancar, sebaiknya jika memori tidak cukup kosongkan dahulu. Kendala lain Ketika aktivasi aplikasi nasabah tidak mempunyai pulsa solusinya sebelum pergi ke kantor cabang bank nasabah menyiapkan pulsa terlebih dahulu agar pemrosesan aktivasi berjalan dengan cepat. Pada perkembangan fitur pembayaran perlu adanya perkembangan yang sesuai dengan kemajuan di era millennial ini serta perkembangan layanan dalam hal kebutuhan ibadah nasabah.

B. Saran

1. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya lebih menambah wawasan dan pengetahuan mengenai analisis terhadap implementasi *digital banking* dan kualitas layanan dengan melakukan penelitian pada objek yang berbeda, dengan rujukan referensi yang lebih beragam, atau metode penelitian lain yang digunakan.
2. Untuk Bank Syariah Mandiri yang sudah baik, hendaknya pada layanan sistem lebih ditingkatkan agar tidak terjadi lagi *trouble* dan mengantisipasi dari adanya pembobolan rekening nasabah, memberikan fasilitas fisik tambahan seperti ATM agar mudah dijangkau oleh masyarakat. Sementara dalam kualitas layanan sudah baik, namun perlu adanya terus inovasi yang baru untuk lebih menciptakan keunikan tersendiri, seperti menambah fitur yang lebih lengkap untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah dan

pengembangan kualitas karakteristik personel untuk lebih baik dan lebih professional dari pesaingnya. Mempertahankan dan membangun prestasi agar menancap dibenak masyarakat.

3. Untuk masyarakat sebaiknya dapat mengenal dan mengetahui *digital banking* untuk memudahkan segala kebutuhan transaksi dan mengikuti perkembangan dunia *digital* saat ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Hamdi. 2016. *Studi Kelayakan Bisnis*. Depok : PT. Raja Gravindo Persada.
- Al-Qur'an dan terjemahan, 2:148
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT.Gramedia.
- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djamil M. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Fatihudin, Didin dan M.Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa, Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Yogyakarta : Penerbit Deepublish.
- Fuad, Muhammad Wasil. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kemudahan Nasabah Dalam Bertransaksi Di PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Genteng Banyuwangi*. Skripsi IAIN Jember.
- Harahap, Dewi Berlian. 2017. *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*. Skripsi Universitas Isam Negeri Sumatera Utara.
- Hidayatulloh, Muhammad Farid. 2018. *Analisis Mobile BRIS Dalam Memudahkan Transaksi Nasabah Di Bank BRI Syariah KC Jember*. Skripsi IAIN Jember.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana.
- Lailiya, Nur Rizatul. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model CARTER Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah PT.Pegadaian (PERSERO) Syariah Cabang Pembantu Syariah Ahmad Yani Jember*. Skripsi IAIN Jember.
- Lintasarta (Premium Connection). 2016. *Era Transformasi Digital*. Jakarta : Media Servicece Bisnis Indonesia.
- Marlina Asti. 2018. *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*. Skripsi Universitas Ibn Khaldun Bogor.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2014. *Manajemen Bank Syariah*. Jakarta : PT Raja Grafindo

Muthia Ary. 2017. *Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan*. Skripsi Universitas Sumatera Utara.

Otoritas Jasa Keuangan. 2016. *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch*. Jakarta.

Sugiana Wari. 2018. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta*. Skripsi IAIN Purwokerto.

Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Supriyono Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Syarifuddin Raynanda. 2014. *Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perbankan Indonesia*. Skripsi Universitas Indonesia.

Tjiptono Fandy. 2016. *Service, Quality & Satsfaction Edisi 4*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Tim Penyusun IAIN Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : IAIN Jember Press.

Wahyuni, Rovita Sri. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Fitur Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT.Bank BRI Syariah Cabang Jember*. Skripsi IAIN Jember.

Widyowati, Annisa Putri. 2019. *Peran Digital Banking Electronic Cash Dalam Meningkatkan Fee Based Income Di PT.Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Micro Business Cluster Jember 1*. Skripsi IAIN Jember.

www.ojk.go.id

www.syariahmandiri.co.id

Zahiruddin, Irman A. 2015. *Digital Banking: Meningkatkan Akses dan Pelayanan*. Jakarta : Perbanas.

Zahiruddin, Irman A. 2015. *Membangun Perbankan Profesional*. Jakarta : Perbanas.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wilda Rizqi Amalia

Nim : E20161034

Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember” adalah hasil penelitian /karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 08 Maret 2021

Saya yang menyatakan



Wilda Rizqi Amalia

Nim. E20161034

M A T R I K P E N E L I T I A N

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
<p>Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember</p>	<p>1. Digital Banking</p> <p>2. Kualitas Layanan</p>	<p>a. Mobile Banking</p> <p>b. Internet Banking</p> <p>c. Phone Banking</p> <p>d. ATM</p> <p>a. Reliability</p> <p>b. Responsive</p> <p>c. Assurance</p> <p>d. Empathy</p> <p>e. Tangibles</p>	<p>1. Sumber Data Primer:</p> <p>a. Customer Service Bank Mandiri Syariah KC Jember</p> <p>b. Nasabah Bank Mandiri Syariah KC Jember</p> <p>2. Sumber Data Sekunder:</p> <p>a. Buku</p> <p>b. Jurnal</p> <p>c. Artikel</p> <p>d. Internet</p>	<p>1. Penelitian kualitatif, dengan metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif</p> <p>2. Jenis penelitian <i>Field Research</i> (Penelitian Lapangan)</p> <p>3. Penentuan subjek / sumber data penelitian dilakukan menggunakan teknik <i>Purposive</i></p> <p>4. Teknik pengumpulan data</p> <p>a. Observasi</p> <p>b. Wawancara</p> <p>c. Dokumentasi</p> <p>5. Teknik analisis data dengan menggunakan metode yaitu :</p> <p>a. Reduksi Data</p> <p>b. Penyajian Data</p> <p>c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi</p> <p>6. Keabsahan data menggunakan:</p> <p>a. Triangulasi Sumber</p>	<p>1. Bagaimana analisis implementasi dari digital banking dalam peningkatan kualitas layanan pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Jember?</p> <p>2. Apakah hambatan dan solusi dari penerapan digital banking dalam meningkatkan Kualitas Layanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember?</p>

PEDOMAN WAWANCARA

A. Profil Perusahaan

1. Bagaimana sejarah Bank Syariah Mandiri ?
2. Apa visi dan misi Bank Syariah Mandiri ?
3. Apa nilai budaya kerja dan tujuan Bank Syariah Mandiri ?
4. Bagaimana struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember ?
5. Apa saja produk & jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember?

B. Implementasi *Digital Banking* Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Jember

1. Apasaja kemudahan yang diberikan Bank Mandiri Syariah dalam penggunaan *digital banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember ?
2. Apakah kelebihan dan kekurangan yang ada di *digital banking* Bank Mandiri Syariah Jember ?
3. Apasaja keluhan yang dirasakan oleh nasabah saat menggunakan *digital banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember ?
4. Apasaja resiko yang dirasakan nasabah saat menggunakan *digital banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember ?
5. Apakah layanan *digital banking* yang diberikan Bank Mandiri Syariah ini cepat, aman dan memuaskan ?
6. Bagaimana tanggapan nasabah menggunakan Mandiri Syariah *Mobile* ?
7. Apasaja usaha yang dilakukan bank untuk mengembangkan kualitas internal sumber daya insani ?

C. Hambatan Dan Solusi Dari Penerapan *Digital Banking* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

1. Dalam implementasinya, apasaja kendala yang dihadapi nasabah saat menggunakan *digital banking* ?
2. Apa solusi dari kendala yang dihadapi nasabah saat menggunakan *digital banking* ?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Jl Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136
website:www.iain-jember.ac.id email: febi.iain.jember@gmail.com

Nomor: B-100 /In.20/7.a/PP.00.9/ 02 /2020

Lamp : -

Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan Bank Mandiri Kantor Cabang Jember

di-

TEMPAT

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Wilda Rizqi Amalia
NIM : E20161034
Semester : VII
Program Studi : Perbankan Syariah
No Telpn : 085236996517
Dosen Pembimbing : Agung Parmono, SE., M.Si.
NIP : 197512162009121002
Judul Penelitian : Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Jember

Demikian surat permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 10 Februari 2020

a.n Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Rokhim

SURAT KETERANGAN

No. 1/024-3/051

PT BANK SYARIAH INDONESIA yang berkedudukan di Jalan PB Sudirman No. 41-43 Jember, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Wilda Rizqi Amalia
NIM : E20161034
Jurusan : Prog Studi Perbankan Syariah
Universitas : IAIN Jember

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri – Kantor Cabang Jember dengan judul skripsi “Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 23 Februari 2021

PT BANK SYARIAH INDONESIA

KC JEMBER SUDIRMAN


KC Jember Sudirman

Frida Herawati

Branch Operation and Service Manager

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu Ilhamia selaku *Customer Service* Bank Mandiri Syariah

Kantor Cabang Jember



Wawancara dengan Mas Gilang Ramadhan selaku *Customer Service* Bank

Mandiri Syariah Kantor Cabang Jember



Wawancara pertama dengan Mbak Tita Brilianti selaku *Customer Service* Bank
Mandiri Syariah Kantor Cabang Jember



Wawancara kedua dengan Mbak Tita Brilianti selaku *Customer Service* Bank
Mandiri Syariah Kantor Cabang Jember



Wawancara dengan Saudara Bimo Hardyanto selaku nasabah pengguna *digital banking* Mandiri Syariah



Wawancara dengan Saudari Linda Mega Putri selaku nasabah pengguna *digital banking* Mandiri Syariah



Wawancara dengan Saudara Dimas Dwi Oktavian selaku nasabah pengguna
digital banking Mandiri Syariah

IAIN JEMBER



transaksi mobile anda, untuk keberkahan semua

Gunakan aplikasi mandiri syariah mobile untuk kemudahan Anda bertransaksi, dimanapun dan kapanpun

mandiri syariah call 14040

mandiri syariah mobile

aktivasi



1. Proses Pendaftaran/Registrasi

- a. Nasabah datang ke cabang terdekat.
- b. Mengajukan permintaan fasilitas Mandiri Syariah Mobile dan mengisi data pada aplikasi Mandiri Syariah Mobile.
- c. Menerima SMS yang berisi kode aktivasi.

2. Proses Download

Aplikasi Mandiri Syariah Mobile di download melalui : Untuk ponsel dengan Android Google Play Store

2. Proses Aktivasi

Nasabah input nomor ponsel yang telah di daftarkan dan kode aktivasi yang di dapat dari SMS setelah registrasi.

digital banking group

mandiri syariah mobile

fitur



Info Islami

jadwal sholat, infaq/zakat, hikmah

Inforekening

mutasi rekening, informasi saldo, tabungan, deposito dan pembiayaan

Pembayaran dan Pembelian

token listrik, pulsa HP, akademik, tiket pesawat, asuransi, zakat/infaq

E-Money

QR Code

INBOX

Buka Rekening

digital banking group



info e banking

manfaatkan layanan telkom pay di mandiri syariah atm, internet banking dan mobile banking untuk pembayaran



limit

	Regular		Priority	
	/trx	/day	/trx	/day
Overbook	50jt	100jt	100jt	100jt
Transfer Online	25jt	50jt	50jt	100jt
SKN	50jt	100jt	100jt	100jt
Payment	25jt	50jt	50jt	100jt
Purchase	5jt	10jt	10jt	20jt

limit per CIF

digital banking group

mandiri syariah mobile

Langkah transaksi



INFORMASI SALDO

- 1 Menu informasi rekening
- 2 Pilih informasi saldo
- 3 Pilih nomer rekening
- 4 Masukkan PIN ATM
- 5 Saldo rekening disampaikan

- 1 Menu informasi rekening
- 2 Pilih yang anda butuhkan
- 3 Pilih nomer rekening
- 4 Pilih yang anda butuhkan
- 5 Masukkan PIN ATM
- 6 Konfirmasi
- 7 Transaksi berhasil

digital banking group

mandiri syariah mobile

TRANSFER ANTAR BANK ONLINE

- 1 Menu transfer & Pilih non BSM
- 2 Pilih nomer rekening & bank tujuan
- 3 Masukkan nomer rekening tujuan dan masukkan nominal
- 4 Masukkan berita & nomer referensi (optimal)
- 5 Masukkan PIN ATM & konfirmasi
- 6 Transaksi berhasil

QR CODE

- 1 Pilih fitur QR pay
- 2 Pilih nomer rekening
- 3 Pindai QR code di merchant BSM
- 4 Masukkan nominal transaksi
- 5 Masukkan PIN mandiri syariah mobile
- 6 Transaksi berhasil



digital banking group

mandiri syariah mobile

nikmati kemudahan bertransaksi dengan
mandiri syariah mobile

mandiri syariah call 14040

f Bank Syariah Mandiri @syariahamandiri

www.syariahamandiri.co.id

BIODATA PENULIS



A. DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Wilda Rizqi Amalia
Tempat Tgl Lahir : Banyuwangi, 07 Desember 1997
Alamat : Dsn.Andelan Desa.Sumberkencono RT 01/ RW 02
Kec.Wongsorejo Kab.Banyuwangi
NIM : E20161034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah
No. Telpn : 085236996517
Email : wildarizqiamalia07@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Al-Hikmah Sumberkencono
2. SDN 1 Sumberkencono
3. SMP Unggulan Habibulloh Banyuwangi
4. MAN 1 Banyuwangi