Bima Journal – Bussiness Management and Accounting
Available online at : http://journal.pdmbengkulu.org/index.php/bima
DOI: https://doi.org/10.37638/bima.2.2.185-199

Strategi Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu

Mobile Banking Services Strategy For BRI Syariah Customers (BSI) Bengkulu

Deni Widya Santi[1)]; Iwan Saputra[2)]; Nurrahma Putri[3)]; Miti Yarmunida[4)]; Andi Harpepen[5)];
[1,2,3,4,5)] Department of Islamic Banking, Faculty of Islamic Economics and Business Institut Agama Negeri Islam Bengkulu
Email: deniwidyasanti2019@gmail.com

How to Cite :
Santi, Deni Widya; Saputra, Iwan; Putri, Nurrahma; Yarmunida, Miti; & Harpepen, Andi (2021). *Mobile Banking Services Strategy for BRI Syariah Customer (BSI) Bengkulu*. Bima Journal (Busiiness, Management And Accountiing Journal), Vol. 2 No.2 2021 page: 185 –199. DOI: https://doi.org/10.37638/bima.2.2.185-199

ARTICLE HISTORY
Submited [06 Agustus 2021]
Revised [09 Agustus 2021]
Accepted [20 Agustus 2021]
Published [15 September 2021]

KEYWORDS
Mobile Banking, Service, Strategy, Syariah

ABSTRAK

Ada tiga persoalan yang dikaji dalam tugas akhir ini, yaitu (1) mengetahui layanan yang tersedia di mobile banking, (2) presepsi nasabah mengenai aplikasi *mobile banking*, (3) kendala dalam pengoprasian layanan *mobile banking*. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk membangun pelayanan jasa kualitas dalam kepuasaan nasabah. Penulis menggunakan jenis penelitian lapagan (*Field Research)* dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung kelapangan, dari hasil penelitian ini bahwa nasabah merasa puas terhadap apliaksi *mobile banking*, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dalam aplikasi *mobile banking*, data dikumpukan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sekunder berupa hasil wawancara dan dokumentasi yang berhungan dengan layanan jasa *mobile banking*. Diharapkan jaringan yang stabil bagi pengguna aplikasi *mobile banking* sehingga mampu menikmati fitur-fitur layanan aplikasi *mobile banking* dalam keadaan dan kondisi apapun. Kemudahan bagi nasabah BRI Syariah dengan aplikasi *mobile banking* yang berupa berbagai fitur yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna nasabah BRI Syariah, Selain itu tampilan yang menarik membuat nasabah tidak bosan akan fitur-fitur yang tersedia. Hal tersebut dapat meningkatkan jumlah nasabah bank BRI Syariah.Hasil penelitian ini dapat di simpulkan Layanan *mobile banking* bagi nasabah BRI syariah Bengkulu, dapat di *download* di aplikasi play store sehingga nasabah dapat menggunakan fitur-fitur yang tersedia di layanan aplikasi *mobile banking* Persepsi atau tanggapan

nasabah terhadap layanan *mobile banking* sangat puas karna fitur aplikasi *mobile banking*, dan layanan yang mudah. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan aplikasi pada *mobile banking*.

ABSTRACT

There are three issues studied in this final project, namely (1) knowing which services are available through immobile ibanking, (2) customer perceptions of the imobile ibanking application, (3) constraints in operating the immobile ibanking service. The purpose of this research is to build quality services in customer satisfaction. The author uses this type of field research (Field Research) with qualitative descriptive research methods, namely research conducted directly in the field, from the results of this study that customers are satisfied with the mobile banking application, making it easier for customers to make transactions in the mobile banking application, the data is collected in the mobile banking application. This research comes from primary and secondary data sources in the form of interviews and documentation related to mobile banking services. It is hoped that a stable inetwork i will be given to users of the imobile ibanking application so that they are able to enjoy the features of the imobile ibanking application service in any circumstances. which is made easy for iBRI iSyariah customers to share with the imobile banking application, which is in the form of various interesting features that can be utilized by BRI iSyariah customers. This can increase the number of ibank BRI Syariah customers. From the results of this study, it can be concluded that the imobile ibanking service for customers of iBRI isyariah iBengkulu, can download the download ID of the iplay application store isstore so that customers can use the features that are available i service imobile ibanking application Perception or it is very responsive to customer service ibanking, and iyang easy services. By overcoming the less unstable inetwork, the customer has a strong i-network operator, by updating the application on imobile banking.

PENDAHULUAN

Sebagaimana yang diamanatkan oleh Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tujuan pembangunan nasional adalah terciptanya masyarakat adil dan makmur berdasarkan demokrasi ekonomi dengan mengembangkan sistem ekonomiyang berkeadilan. Untuk menjamin berlangsungnya demokrasi ekonomi, maka segala potensi, inisiatif, dan daya kreasi rakyat wajib dimobilisasikan dan dikembangkan sepenuhnya dalam batas-batas yang tidak merugikan kepentingan umum, sehingga dengan demikian, segala kekuatan ekonomi potensial dapat dikerahkan menjadi kekuatan ekonomi yang nyata bagi kemanfaatan peningkatan kemakmuran rakyat. Guna mencapai tujuan tersebut, maka pelaksanaan pembangunan ekonomi harus lebih memperhatikan keselarasan, keserasian, dan keseimbangan unsur unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional. Salah satu lembaga yang mempunyai peran strategis dalam menyerasikan,menyelaraskan, dan

menyeimbangkan masing-masing unsur dari trilogi pembangunan tersebut adalah perbankan.

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Secara sederhana, bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. (Utama, 2018)

Bank Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah atau hukum syariat Islam. Bank syariah merupakan salah satu lembaga yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan jasa dalam lintas pembayaran serta peredaran uang yang dioperasikan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam yang ada. Penggunaan prinsip hukum Islam ini bertujuan untuk menunjang keberhasilan pembangunan nasional dalam rangka mencapai dan meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan masyarakat. (Muhammad, 2005)

Pada masa ini, bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi. Setiap bank mempunyai akses yang sama atas teknologi yang ada, namun yang mampu memanfaatkannya dengan benar adalah mereka yang berhasil meraciknya kedalam sebuah konfigurasi yang efektif dan efisien, yang diimplementasikan dengan seksama, mendukung produk dan layanan yang praktis, bagus, serta dioperasikan dengan tepat guna (Marliza, 2017)

BRI Syariah sebagai bagian industri perbankan syariah yang bertekad melakukan penyesuaian melalui proses transformasi yang dijalankan secara terencana. Di tengah pesatnya penggunaan teknologi oleh masyarakat umum, industri perbankan mau tidak mau harus mengikuti trend tersebut. Layanan *Mobile Banking* menjadi suatu hal yang niscaya ada di perbankan. *Mobile Banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun. BRI Syariah Bengkulu salah satu kantor yang merupakan kantor pusat yang terletak di jalan utama kota dan juga berdekatan dengan pertokoan serta pusat perbelanjaan. Dengan lokasi yang letaknya strategis, mudah dijangkau oleh masyarakat bdan berada di pusat keramaian menjadikan salah satu alternatif para konsumen yang berada disekitar lokasi melakukan pembukaan rekening tabungan maupun pengaktivasian aplikasi *Mobile Banking*. Salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh BRI Syariah guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi yaitu aplikasi *Mobile Banking* yang biasa disebut BRIS Online adalah layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat mobile banking seperti telepon seluler / handpone menggunakan media jaringan internet pada handpone yang dikombinasikan dengan media *Short Message Service* (SMS) secara aman dan mudah. (Nurhastuti, 2019).

Mobile Banking suatu layanan yang di berikan untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefesienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah di sediakan oleh operator telepon seluler. (Fay, 1967) Selain itu,

layanan *Mobile Banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam Bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien Namun masih belum banyak nasabah yang menggunakan mobile banking dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan mobile banking serta masih banyaknya nasabah yang masih nyaman untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung ke bank untuk mengantri. Sejak diluncurkannya aplikasi *Mobile Banking*, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *Mobile Banking* serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna *Mobile Banking* harus terjamin keamanannya. (Nurhastuti, 2019). Untuk lebih memaksimalkan dan meningkatkan nasabah pengguna aplikasi *Mobile Banking* maka program yang dilakukan oleh pihak bank yaitu memasarkan produk tersebut. Pada dasarnya layanan jasa *Mobile Banking* idealnya tidak terlepas dari adanya jaringan internet, mengingat aplikasi *Mobile Banking* itu sendiri merupakan aplikasi online. Aplikasi ini dapat diakses dengan mudah oleh nasabah pada *Playstore, Blackberry World*, dan *Appsstore*. Sehingga, pengguna smartphone dapat mengakses dan mengunduh aplikasi *Mobile Banking* ini dengan mudah dan cepat.

Di masa pandemi COVID-19, BRI Syariah mencatatkan peningkatan transaksi melalui aplikasi *mobile* BRIS *Online*. Tercatat, ada 11,5 juta transaksi digital BRIS *Online*, atau 78,6% dari keseluruhan transaksi BRI Syariah hingga akhir Mei 2020, diikuti transaksi melalui ATM sebesar 15,81%, dan sisanya melalui teller serta *internet banking*. Jumlah transaksi melalui BRIS Online terpantau meningkat sekitar 36% dibandingkan sebelum kondisi pandemi COVID-19. Jenis transaksi yang paling banyak dilakukan, yaitu transfer dan isi uang elektronik. (Imandiar, 2020)

Menurut Aditya Wardhana Kualitas layanan merupakan kunci dari ukuran kepuasaan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelangan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan,maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang.

Penulis melakukan penelitian terdahulu yang bersangkutan dengan judul penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Aditya Wardha berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah" mengatakan bahwa strategi membangun kualitas pelayanan perbankan untuk menciptakan kepuasaan nasabah.

Dalam Konteks di atas, Masalah yang mungkin timbul adalah untuk mengetahui layanan yang tersedia di *mobile banking*, persepsi nasabah mengenai aplikasi *mobile banking*, dan kendala dalam pengoprasian layanan *mobile banking*. Tujuan penulis dalam penelitian ini adalah untuk Membangun pelayanan jasa kualitas dalam kepuasaan nasabah Berdasarkan hal tersebut maka peneliti mengangkat judul :"STRATEGI LAYANAN JASA MOBILE BANKING PADA NASABAH BRI SYARIAH (BSI) BENGKULU"

LANDASAN TEORI

Strategi berasal dari kata Yunani strategos, yang berarti Jenderal. Oleh karena itu kata strategi secara harfiah berarti "Seni dan Jenderal". Kata ini mengacu pada apa yang merupakan perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakkan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.

Strategi merupakan faktor yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan, keberhasilan suatu usaha tergantung pada kemampuan pemimpin yang busa dalam merumuskan strategi yang digunakan. Strategi perusahaan sangat tergantung dari tujuan perusahaan, keadaaan dan lingkuangan yang ada. Strategi adalah keseluruhan upaya, dalam rangka mencapai sasaran dan mengarah kepengembangan rencana marketing yang terinci. (Rianto, 2012) Ada pun strategi yang dapat disimpulkan sebagai arahan untuk mencapai tujuan tertentu sebagai berikut:

1. Jangan membuat merasa kecewa terhadap pelayanan yang telah di berikan kepada konsumen.
2. Serta apa yang di perlukan atau apa yang dibutuhkan nasabah itu harus bisa melayaninya meski itu bukan urusan bank.
3. Dan harus memperhatikan nasabah melalui Via SMS, telepon seluler, bahkan berkunjung kerumahnya nasabah.
4. Dan juga harus menanjung nasabah sekirannya pujian tersebut tidak berlebihan.

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada mobile banking meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan mobile banking pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan mobile banking diharapkan dapatmemberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (Global for Mobile Communication) dengan menggunakan SMS (Short Message Service). *Mobile Banking* adalah layanan perbankan melalui telepon seluler dengan menggunakan jaringan data yang digunakan oleh nasabah.

Mobile banking merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun.

Mobile banking merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi *mobile* yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *Mobile banking*, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal. *Mobile banking* merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanan nya.

Nasabah sekarang menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar layanan perbankan. Nasabah menginginkan kenyamanan dan fleksibilitas pada produk dan jasa yang sesuai kebutuhan mereka serta mudah digunakan yang tidak bisa

ditawarkan oleh perbankan tradisional.

Mobile Banking menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik, dan berdasarkan jenisnya, jasa biasanya dibagi menjadi dua, yakni jasa *pull-based* dan jasa *push-based*. Jasa *pull-based* merupakan jasa yang ditawarkan, sedangkan *push- based* adalah jasa yang ditawarkan berdasarkan persetujuan pihak nasabah dan bank dimana bank akan mengirimkan informasi-infomasi yang dibutuhkan nasabah secara berkala atau berdasarkan aturan tertentu.

Contoh jasa *pull-based* yang diterapkan bank-bank di Indonesia antara lain adalah transfer dana, pembayaran tagihan (listrik, telepon, air, dan lain-lain), pembelian voucher, ataupun perdagangan saham. Selain jasa-jasa berdasarkan transaksi diatas, jasa *pull-based* juga mencakup permintaan akan informasi saldo dan catatan transaksi, sedangkan untuk jasa *push-based* biasanya berupa notifikasi-notifikasi yang secara otomatis akan langsung diterima ponsel nasabah apabila terjadi aktivitas pada rekening yang bersangkutan, yakni notifikasi Deposit/penarikan dalam jumlah minimum tertentu, notifikasi saldo minimum, dan notifikasi pembayaran tagihan jasa ini sangat berguna. Misalnya seorang nasabah kehilangan kartu ATM tanpa sadar dan disalahgunakan oleh orang lain. Dengan menerima notifikasi, maka nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otoritasinya dan dapat memblokir kartu ATM sebelum tabungannya dibobol habis

Mobile banking merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan *handphone* jenis apapun. (Nurastuti, 2011) Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank. (Winarno, 2017)

Layanan jasa *mobile banking* adalah layanan yang terkait dengan kualitas pelayanan, ukuranya banyak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (Perusahaan) saja,tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani,karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kualitas layanan tetap menjadi pendorong penting kinerja perusahaan karena positif mempengaruhi kepuasan pelanggan. (Sakyi, 2019) Kualitas layanan dilihat dari seberapa baik kinerja operasional untuk melayani pelanggan. (Vu, 2019) Setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas layanan jasa *mobile banking* yaitu sebagai berikut:

1. Bentuk fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan (Bank) dalam menunjukan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (Bank) dan lingkungan sekitarnya. (Lupiyoadi, 2001)
2. Kehandalan (*reability*), yaitu kemampuan perusahaan (Bank) untuk memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu sehingga sesuai dengan yang di janjikan.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik walaupun dalam keadaan tidak terduga. (Le, 2019)
4. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.
5. Empaty (*empaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat

individual yang di berikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah. (Tjiptono, 2007)

Nasabah adalah pelanggan (costumer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. (Nasution, 2015) Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah "Pihak yang menggunakan jasa bank" Nasabah mempuyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang di simpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. (Sumarni, 2011) Kepuasan juga bisa dikatakan sebagai suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan/mengkonsumsi produk atau jasa. (Rangkuti, 2013) Strategi mempertahankan kepuasaan nasabah menggenai pelanggan ataupun kepuasaan ini mengenai kreatifitas, yang sama kreatifitas organisasi jasa memungkinkan menagani serta dalam memecahkan masalah-masalah yang telah dihadapi atau pun yang akan di hadapi dalam peraktik bisnis sehari-hari. maka organisasi jasa harus melakukan dalam 3 hal:

1. Harus mengenali siapa pelanggannya.
2. Memahami dengan tingkat harapan nasabah atau kualitas.
3. Harus menggerti strategi kualitas pelayanan pelanggan, dan memahami penggukuran siklus serta umpan balik dari kepuasaan nasabah atau pelanggan. (Pratama, 2015)

Pengertian transaksi secara umum adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak organinasi maupun individu yang mampu melahirkan perubahan atas harta atau finansial yang dimilikinya. Jenis-jenis Transaksi:

1. Tranfer dana
2. Informasi saldo, mutasi rekening dan informasi nilai tukar.
3. Pembayaran tagihan (misal: kartu kredit, telepon, ponsel, listrik).
4. Pembelian (misal: isi ulang pulsa telepon, tiket pesawat,saham).

Persepsi kemudahan penggunaan (perceived Ease of Use) dalam melakukan transaksi merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahawa teknologi mudah untuk dipahami. Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa meggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan niat untuk menggunakan sebagai kebalikan dari suatu sistem yang lebih mudah digunakan.

Beberapa indikator diatas dapat dijadikan acuan dalam wawancara dalam penelitian. Konteks presepsi kemudahan menggunakan layanan *mobile banking* berarti nasabah dapat bertransaksi menggunakan *mobile banking* mudah untuk dipahami. Dengan demikian, bila layanan *mobile banking* dipersepsikan mudah untuk digunakan maka akan mendorong niat para nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

Bahwa layanan *mobile banking* sangat bermanfaat dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. Layanan yang dapat diakses melalui *mobile banking* diantaranya yaitu nasabah dapat melakukan transfer sesama bank ataupun bank lain, cek saldo, informasi kurs, pembelian *online* (voucher pulsa, voucher token listrik),

pembayaran online (listrik, telepon, PDAM, e-commerce).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (Field Research). Penelitian lapagan pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realitis apa yang tengah terjadi pada suatu saat di tengah masyarakat. Jadi mengadakan penelitian mengenai beberapa masalah aktual yang kini telah berkecamuk dan megepresikan diri dalam bentuk gejala atau proses sosial Penelitian ini dilakukan di PT. BANK BRI Syariah Bengkulu.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebab (1) lebih mudah mengadakan penyesuaian dengan kenyataan yang berdimensi ganda, (2) lebih mudah menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan subyek penelitian, (3) memiliki kepekaan dan daya penyesuaian diri dengan banyak pengaruh yang timbul dari pola-pola nilai yang dihadapi. (Margono, 2004) Sifat penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat Deskriptif Kualitatif. Menurut Husein Umar Deskriptif adalah "Mengambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab gejala tertentu. Penelitian deskriptif pada umum nya dilakukan dengan tujuan utama yaitu untuk membuat pencandraan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat daerah tertentu. Sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apayang dialami oleh subyek penelitian, misalnya prilaku, motifasi tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2009)

Penelitian kualitatif adalah suatu konsep keseluruhan untuk mengungkapkan rahasia tertentu, dilakukan dengan menghimpun data dalam keadaan sewajarnya, mempergunakan cara bekerja yang sistematik, terarah dan dapat dipertangung jawabkan, sehingga tidak kehilangan sifat ilmiahnya atau serangkai kegiatan atau proses manajering data atau informasi yang bersifat sewajarnya, mengenai suatu masalah dalam kondisi aspek atau bidang kehidupan tertentu pada objeknya sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder (Kasiram, 2010). Sumber data tersebut, kemudian penulis klasifikasikan pada:

1. Sumber data primer yaitu data yang dihimpun secara langsung dari sumber data pertama. (Suharsimi, 2002) Sumber primer yaitu sumber data primer yang di peroleh dengan survey lapangan yang mengunakan suatu metode pengumpulan data original, penulisan melakukan penelitian secara langsung di Bank BRI Syariah Bengkulu dan sumber data primer yang penulis menemui dilapagan adalah nasabah yang akan diwawancarai dilakukan dengan *Accidental sampling*. (Sugiyono, 2009) *Accidental sampling* adalah pengambilan sampel dengan jalan mengambil secara individu siapa saja yang dapat di jangkau atau ditemui dan nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* BRI Syariah.
2. Sumber data sekunder ialah data yang dipeoleh suatu organisasi atau perusahaan yang berasal dari pihak lain yang telah mengumplkan dan mengelolahnya. Sumber data sekunder berupa data pendukung yang berhubungan dengaan objek penelitian seperti sejarah singkat berdirinya Bank

BRI Syariah Bengkulu dan produk-produk yang di jalankan serta buku-buku yang menunjang penulis dalam mengungkapkan data yang di butuhkan dalam penelitian. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber tidak langsung berupa dokumentasi, arsip, buku dan sumber internet tentang teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. (Sugiyono, 2014)

Teknik Pengumpulan Data Penulis mengumpulkan data-data interview (wawancara) dan dokemntasi.

1. Wawancara

   Salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara yaitu suatu kegiatan yang di lakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk disecara lisan pula. Dalam penulisan tugas akhir ini penulisan menggunakan interview bebas, terpimpin, interview dilakukan kepada nasabah Bank BRI Syariah Bengkulu.

2. Dokumentasi

   Dokumentasi ada proses penelaan terhadap referensi-referensi terkait dengan focus permasalahan peneliti, dokumen ini terdiri dari dokumen pribadi, artikel, berita diberbagai media. Adapun dokumentasi penelitian ini berupa rekaman dalam bentuk foto.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa BRI Syariah memiliki layanan jasa *Mobile Banking* yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Kepuasaan nasabah Bank BRI Syariah sangat berkaitan erat terhadap kualitas layanan jasa *mobile banking*. *Mobile banking* sendiri adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada di *handphone*. Aplikasi *mobile banking* dapat diunduh di *app-store* yang disediakan pada smartphone yang digunakan nasabah.

Layanan jasa *mobile banking* menjadi daya tarik nasabah karena memiliki fitur, tampilan aplikasi yang menarik dimana aplikasi BRI Syariah memiliki fitur keislaman dan memiliki kelebihan seperti: Jadwal sholat, Jus Amma(kitab), tabunga Haji indonesia tak heran jika nasabah bank BRI Syariah merasa puas menggunakan layanan ini. karena nasabah dapat terbantu untuk melakukan berbagai transaksi pada aplikasi *mobile banking*. Hal ini di perkuat lagi dengan pernyataan salah satu nasabah dari BRI Syariah yang mengatakan bahwa tampilan *mobile banking* BRI Syariah Bengkulu sangat menarik dan bagus tampilan aplikasinya dibandingkan tampilan aplikasi BRI sebelumnya, adapun cara pengoperasinya *mobile banking* pada handpone/telepon sama dengan BRI sebelumnya baik dan bisa dimengerti. Transaksi cek saldo mudah dan biaya administrasi murah membuat nasabah puas atas layanan aplikasi *mobile banking*.

Aplikasi *mobile banking* memiliki beberapa fitur yang mampu memberikan kemudahan bagi pengguna aplikasi seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu, nasabah pengguna aplikasi tidak perlu bersusah payah dalam bertransaksi.

Dengan adanya kemudahan bertransaksi, biaya transfer, gratis administrasi dan lain-lain dapat menutupi beberapa kendala yang ditemui oleh nasabah. Jaringan pengguna aplikasi *mobile banking* sangat berpengaruh terhadap bertransaksi, apabila jaringan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* stabil maka nasabah mampu melakukan transaksi dalam kondisi dan keadaan apapun.

Pihak bank BRI Syariah memberikan pengetahuan kepada nasabah terkait jaringan yang berbeda – beda di setiap daerah. Diharapkan jaringan yang stabil bagi pengguna aplikasi *mobile banking* sehingga mampu menikmati fitur-fitur layanan aplikasi *mobile banking* dalam keadaan dan kondisi apapun. Kemudahan bagi nasabah BRI Syariah dengan aplikasi *mobile banking* yang berupa berbagai fitur yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna nasabah BRI Syariah, Selain itu tampilan yang menarik membuat nasabah tidak bosan akan fitur-fitur yang tersedia. Hal tersebut dapat meningkatkan jumlah nasabah bank BRI Syariah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai penggunaan fasilitas *mobile banking* dalam strategi layanan jasa *mobile banking* pada nasabah BRI Syariah Bengkulu dapat disimpulkan :

Strategi yang digunakan pihak bank terkait layanan bank yaitu strategi produk. Produk jasa layanan bank dilakukan dengan mendownload dengan mudah di aplikasi play store sehingga nasabah dapat menggunakan fitur-fitur yang tersedia di layanan aplikasi *mobile banking* Persepsi atau tanggapan nasabah terhadap layanan *mobile banking* sangat puas karna fitur aplikasi *mobile banking*,dan layanan yang mudah. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan aplikasi pada *mobile banking*. Implikasi dari penelitian ini adalah pihak bank berkesinambungan meningkatkan layanan *mobile banking* pada nasabah BRI syariah. Keterbatasan dari penelitian ini adalah jaringan yang kurang stabil di daerah-daerah tertentu.

Saran

Menyampaikan informasi yang jelas, akurat, dam terpecaya terkait layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh pihak bank disertai dengan layanan *mobile banking* yang cepat, aman, dan terpercaya kepada nasabah. Menjalin hubungan yang erat dengan pelanggan (customer relationship)dalam bentuk memberikan : Informasi ketersediaan berbagai fasilitas mobile banking (mobile banking facilities) Informasi nomor kontak keluhan / *complain* nasabah (call center) Informasi adanya produk tabungan dan layanan baru (new products and services) Informasi fasilitas *update* saldo terkini pertransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, M. (2013). *Information Literancy Skills Strategi Penelusuran Informasi Online .* Makasar: Alauddin University Press.

Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Basuki, S. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan.* Jakarta: Gramedia Pustaka.

Basuki, S. (1994). *Pengantar Ilmu Perpustakaan.* Jakarta: Universitas Terbuka.

Basuki, S. (1995). *Periodesasi Perpustakaan.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Isjoni, A. I. (2008). *Model-model Pembelajaran Mutakhir.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Kadir, A. (2003). *Pengenalan Teknologi Informasi.* Yogyakarta: ANDI.

Kasiram, M. (2010). *Metode iPenelitian iKualitatif-Kualitatif.*

Le, D. N. (2019). port logistics quality and customer satisfaction : Empirical evidence from vietnam. *Jurnal Elsevier*, 91.

Lupioadi. (2008). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Wash . *Jurnal Ilmu Administasi Bisnis SI Undip*, 9.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat.

Margono. (2004). *Metodelogi Penelitian Pendidikan.* Jakarta: Rineka Cipta.

Margono, S. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan .* Jakarta: Rineka Cipta.

Marliza. (2017). Aplikasi dan Keuanggulan E Banking pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam.

Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT Bumi Aksara.

Moleong, L. J. (2009). *metode penelitian kualitatif.*

Muhammad. (2005). *Bank Syariah.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskripstif Kualitatif.* Jakarta: GP Press Group.

Nasution, M. H. (2015). *faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking.*

NS, S. (2003). *Perpustakaan dan Masyarakat.* Jakarta: CV Sagung Seto.

NS, S. (2003). *Perpustakaan Umum Pemerintah Provinsi Jakarta.* Jakarta: Sinar Harapan.

Nurastuti, W. (2011). *Teknologi Perbankan.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Perpustakaan Nasional RI. (2011). *Standar Nasional Perpustakaan (SNP) : Perpustakaan Umum dan Khusus.* Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Prastowo, A. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional.* Yogyakarta: DIVA Press.

Pratama, M. H. (2015). *Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi deskriptif tentang strategi UPTD pengujian kendaraan bermotor tandes surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor).*

Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction Dan Call Center Berdasarkan ISO 9001. .*

Rianto, M. N. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah.* Bandung: Alfabeta.

Rusman. (2011). *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi : Mengembangkan Profesionalisme Guru .* Jakarta: Rajawali Pers.

Sakyi, D. (2019). A comparative analysis of service quality among ECOWAS seaports. *Jurnal Elsevier*.

Sugiyono. (2009). *Metode Kualitatif, Kuantitatif dan R & D .* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif .* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Alfabeta.

Suharsimi, A. (2002). *Prosedur Penelitian.* Jakarta: Rineka Cipta.

Suharsimi, A. (2002). *Prosedur Penelitian.* Jakarta: Rineka Cipta.

Sumarni, M. (2011). *Manajemen Pemasaran Bank.*

Supriyanto, W. d. (2005). *Teknologi Informasi Perpustakaan (Strategi Perencanaan Perpustakaan Digital).* Yogyakarta: Kanisius.

Syaodih, N. (2007). *Jenis-jenis Penelitian.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran .* Yogyakarta: andi ofset.

Utama, A. S. (2018). Sejarah dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia. *Jurnal Wawasan Yuridika*.

Vu, T. P. (2019). Menachof. Exploring logistics service quality in hai phong, vietnam. *Jurnal Elsevier*.

Winarno, W. A. (2017). *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology.*

Yusuf, T. (1997). *Manajemen Perpustakaan Umum.* Jakarta: Universitas Terbuka.