

**PERAN LAYANAN MOBILE BANKING PADA MASA
PANDEMI COVID-19 DI BANK BSI
(Studi Pada Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu)**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)

OLEH:

AGIL MAGRIB
NIM 1811140096

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO (UINFAS) BENGKULU
BENGKULU 2022 M/ 1443 H**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh Agil Magrib 1811140096 dengan judul
“Peran Layanan Mobile Banking Pada Masa Pandemi Covid-19 Di
Bank BSI (Studi Pada Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu)” telah
diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran tim pembimbing. oleh karna itu,
skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah
skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, November 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Nurul Hak, M.A.

H. Romi Adetio Setiawan, M.A.Ph.D

Nip. 196606161995031002

Nip. 198312172014031001

Mengetahui
Ketua jurusan
Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, SE.M.M

Nip. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon. (0736)
 51276-51171-51172-Faksimili (0736)-51171-51172
 Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Peran Layanan Mobile Banking Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bank BSI (Studi Pada Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu)", oleh Agil Magrib, NIM. 1811140096, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UIN FAS) Bengkulu pada:
 Hari Kamis
 Tanggal 15 Desember 2022
 Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah, dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).
 Bengkulu, 15 Januari 2022

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Supardi, M.A.
 NIP. 196504101993031007

Andy Cahyong, ME.
 NIP. 198508072015031005

Penguji I

Penguji II

Dr. Supardi, M.A.
 NIP. 196504101993031007

Kustin Hartin, MM
 NIDN. 2002038102

Mengetahui,
 Dekan

Dr. Supardi, M.A.
 NIP. 1965041993031007

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “**Peran Layanan Mobile Banking Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bank BSI (Studi Pada Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu)**” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran rumusan saya sendiri tanpa ada bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, November 2022

Saya yang menyatakan



Agil Magrib

NIM 1811140096

MOTTO

Hai Orang-Orang Yang Beriman, Jadikanla Sabar Dan Shalatmu
Sebagai Penolongmu, Sesungguhnya Allah Beserta Orang-Orang
Yang Sabar

(QS. Al-Baqarah 153)

Railah Ilmu Dan Untuk Meraih Ilmu Belajarlah Tenang dan
Sabar

(Umar Bin Khattab)

Apabila Kamu Mengalami Pahitnya Kehidupan, Teruslah
Melangkah Jangan Pernah Pahitnya Kehidupan Menjadi
Penghalang Untuk menggapai Impian, Yakinlah Akan Ada
Sesuatu Yang Akan Membuatmu Terpanah Hingga Kau Lupa
Pedihnya Perjalanan Yang Telah Kau Lalui

(Agil Magrib)

PERSEMBAHAN

Dari hati yang tulus kupersembahkan karya sederhana ini Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Seiring do'a yang telah kuraih dengan suka, duka, dan air mata serta rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya untuk orang-orang yang kusayangi dan kucintai serta orang-orang yang telah mengiringi keberhasilanku.

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan KaruniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur tak terhingga pada allah penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
2. Kedua orang tua ku Ayahanda (Fauzi) dan Ibunda (Desi Purwanti) yang tidak pernah lelah memberikan semangat, motivasi, dan dukungan moril maupun materi serta tiada hentinya mendoakanku dengan tulus demi tercapainya keberhasilan. Karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Setiap memperbincangkan kalian itu selalu meneteskan air mata sedih dan haru, setiap hal yang kuraih adalah hasil dari keringat dan semangat kalian.
3. Ketiga Saudara ku Desva Suhada, Definalia dan Salsa yang membuat semangat ku bertambah.

4. Dosen-Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah membantu dan mendidik saya dengan ilmunya.
5. Sahabat seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2018 lainnya yang tidak bias disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala semangat, dukungan dan bantuan serta do'aNya selama ini.
6. Serta almamater tercinta UINFAS Bengkulu.

ABSTRAK

Peran Layanan Mobile Banking Pada Masa Pandemi Covid-19 Di
Bank BSI (Studi Pada Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu)

Oleh Agil Magrib Nim 1811140096

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *Mobile Banking* dapat mempermudah akselerasi layanan dan untuk mengetahui peran layanan *Mobile Banking* pada masa pandemi Covid-19 di Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data yang diperoleh untuk ditarik sebuah kesimpulan. Pengambilan data menggunakan teknik wawancara secara langsung kepada 10 (sepuluh) orang responden. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa layanan *Mobile Banking* bisa mempermudah akselerasi layanan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan aman dan dapat dilihat peran layanan *Mobile Banking* pada masa pandemi Covid-19 yang bisa membantu nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan kapanpun dan dimanapun tanpa harus keluar rumah sehingga mengurangi resiko terpapar virus Covid-19.

Kata Kunci: *Akselerasi Layanan, Peran, Mobile Banking.*

ABSTRACT

The Role of Mobile Banking Services During the Covid-19
Pandemic at Bank BSI (Study at Bank BSI S Parman 1 Bengkulu
City)

By Agil Magrib Nim 1811140096

The purpose of this study is to find out how Mobile Banking can facilitate service acceleration and to find out the role of Mobile Banking services during the Covid-19 pandemic at Bank BSI S Parman 1 Bengkulu City. Researchers used qualitative methods with qualitative descriptive analysis techniques by collecting the data obtained to draw a conclusion. Retrieval of data using interview techniques directly to 10 (ten) respondents. From the results of the study it was found that Mobile Banking services could facilitate service acceleration by providing fast, precise and safe services and it can be seen the role of Mobile Banking services during the Covid-19 pandemic which could assist customers in conducting banking transactions anytime and anywhere without having to leave the house thus reducing the risk of exposure to the Covid-19 virus.

Keywords: *Service Acceleration, Role, Mobile Banking.*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, Kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Layanan Mobile Banking Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bank BSI (Studi Pada Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu)”

Shalawat dan salam untuk nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus di dunia dan akhirat.

Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) pada program studi perbankan syariah jurusan ekonomi islam pada fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam fatmawati sukarno (UINFAS) Bengkulu. Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat bantuan berbagai pihak dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. KH. Zulkarnain Dali M.Pd, selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk membina ilmu di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

2. Dr. H. Supardi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kemudahan kepada kami selama masa perkuliahan.
3. Dr. Nurul Hak, M.A, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan bimbingan pada penulisan tugas akhir ini.
4. H. Romi Adetio Setiawan, M.A. Ph.D selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua Orang TuaKu Fauzi dan Desi Purwanti yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi.Oleh karena

itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, November 2022

Penulis,

Agil Magrib
NIM 1811140096

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN.....i

HALAMAN PENGESAHAN.....ii

HALAMAN PERNYATAAN.....iii

HALAMAN MOTTOiv

HALAMAN PERSEMBAHAN.....v

ABSTRAKvii

ABSTRACTviii

KATA PENGANTAR.....ix

DAFTAR ISI.....xii

DAFTAR TABEL.....xv

DAFTAR GAMBAR.....xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang1

B. Rumusan Masalah.....6

C. Tujuan Penelitian6

D. Kegunaan Penelitian7

E. Penelitian Terdahulu7

F. Metode Penelitian12

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian12

2. Waktu dan Lokasi Penelitian13

3. Informan Penelitian.....13

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	14
5. Teknik Analisis Data.....	15
G. Sistematika Penulisan	16

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

1. Kajian Teori	18
A. Peran	18
1. Pengertian Peran.....	18
2. Komponen Peran	19
3. Jenis-Jenis Peran	20
B. Pelayanan	21
1. Pengertian Pelayanan	21
2. Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	21
3. Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam	24
C. Mobile Banking	27
1. Pengertian Mobile Banking.....	27
2. Fitur Mobile Banking	28
3. Cara Kerja Mobile Banking	29
D. Pandemi Covid-19	30
2. Kerangka Berpikir	31

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu	33
B. Visi dan Misi Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu	34
1. Visi Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu.....	34
2. Misi Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu	34
C. Struktur Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu	36
D. Produk dan Jasa Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu	37
1. Individu	37
2. Digital Banking	68

3. Kartu.....	73
---------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Informan	76
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	76

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Produk dan Jasa Tabungan.....	37
Tabel 3.2 Produk dan Jasa Pembiayaan	46
Tabel 3.3 Produk dan Jasa Investasi	55
Tabel 3.4 Produk dan Jasa Bisnis/Wirusaha	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	31
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Bank Syariah adalah Bank yang pengoperasiannya tidak mengandalkan bunga. Pengertian Bank Syariah adalah lembaga keuangan atau Perbankan yang pengoperasian dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Quran dan Hadits Rasulullah SAW. Pengertian Bank Syariah ini juga disebutkan dalam UU No.21 tahun 2008 yang mana didalamnya tertulis “Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”. Lahirnya Bank Syariah ini juga menjadi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga Bank dan riba.¹

Kemajuan pada bidang teknologi sangat mempengaruhi setiap dimensi keseharian manusia pada bidang kerja dan aktivitas manusia, karena dengan adanya teknologi sebuah aktivitas dapat dilakukan dengan mudah tanpa harus mengeluarkan biaya untuk transportasi atau biaya jalan.

¹ Didin Rasyidin Wahyu, “Financing To Deposit Ratio (FDR) Sebagai Salah Satu Penilaian Kesehatan Bank Umum Syariah (Study Kasus Pada Bank BJB Syariah Cabang Serang)”, *Jurnal Ekonomi Islam*, 2016, hal. 23.

Mobile Banking adalah sebuah layanan yang ada pada Bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. *Mobile Banking* berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi Perbankan melalui fitur yang ada pada ponsel pintar (*smartphone*).² *Mobile Banking* tidak hanya memberikan kenyamanan, namun juga memiliki beberapa kelebihan yaitu, konektivitas yang cepat, fitur yang sederhana, biaya yang murah, dan juga mengurangi resiko terjadinya penipuan karena nasabah akan mendapatkan pemberitahuan ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan uang, dan transfer antar rekening.

Meskipun demikian *Mobile Banking* juga memiliki kelemahan pada fitur keamanan dimana masih sering terjadinya kejahatan smishing yang dilakukan oleh hacker yang menyamar menjadi institusi keuangan. Manfaat dari *Mobile Banking* secara khusus adalah dapat memberikan dampak positif bagi Bank sendiri, nasabah, dan operator seluler. Dampaknya yaitu bisa memberikan keuntungan pada Bank karena Bank mendapatkan lebih

² Dwitya Pratiwi Wulandari, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakan" Kearsipan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018, hal. 20.

banyak nasabah, dan mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Bagi nasabah sendiri, nasabah mendapatkan pelayanan lebih dari Bank, karena dengan adanya *Mobile Banking* ini bisa mempermudah para nasabah untuk melakukan transaksi.³

Mobile Banking mulai muncul sebagai salah satu layanan dari Bank. Sama halnya dengan layanan ATM, dan Phone Banking, atau SMS Banking, adanya layanan *Mobile Banking* ini datang dari nasabah yang menginginkan layanan yang cepat, nyaman, aman, dan tersedia setiap saat dan dapat diakses melalui perangkat mobile yang dimiliki nasabah.⁴

Dengan adanya *Mobile Banking* nasabah bisa kapanpun melakukan transaksi dengan melakukan akses internet melalui gagednya selama 24 jam, nasabah bisa mengakses transaksi yang ingin dilakukan baik itu transaksi setoran atau tarik tunai. Beberapa Bank di indonesia telah memaksimalkan layanan *Mobile Banking* ini terutama pada saat pandemi Covid-19 saat ini tentu

³ Linda Budiarti, "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan", Kearsipan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, 2018, hal. 2-3.

⁴ Abdul Hafiz, "Analisis SWOT Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah", Kearsipan Fakultas Ilmu Dakwa dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2018, hal. 1-2.

menjadi nilai tambah untuk memenuhi tuntutan dan keperluan nasabah pada kondisi pandemi saat ini.⁵

Pada masa pandemi Covid-19 saat ini masyarakat diuntut untuk tidak banyak melakukan aktivitas diluar rumah, oleh karena itu Bank memberikan layanan *Mobile Banking*, salah satu diantara Bank yang memberikan layanan tersebut adalah Bank BSI, tujuannya ialah untuk dapat membantu nasabah melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun, sehingga masyarakat bisa mematuhi protokol kesehatan yang telah di buat oleh pemerintah agar mencegah terjadinya penularan virus Covid-19.

Pada masa pandemi Covid-19 terjadi peningkatan pengguna layanan Mobile Banking atau BSI Mobile yang mencapai 4,07 juta user naik sebesar 81% secara yoy pada bulan Juni tahun 2022, peningkatan pengguna layanan Mobile Banking atau BSI Mobile ini dipengaruhi oleh perubahan perilaku masyarakat yang mulai beralih ke e-chanel BSI Mobile, ATM ataupun internet Banking. Dimana saat ini nasabah Bank BSI sebanyak 97% telah beralih menggunakan e-chanel untuk beraktivitas Perbankan.⁶

⁵ Hani Tahliani, "Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19", (Tangerang : Madani Syari'ah, 2020), hal. 105.

⁶ <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-terus-dorong-aktivasi-digital-transaksi-via-bsi-mobile-lebih-masif>

Nailin Nikmah Agustin, dengan skripsinya yang berjudul “Analisis Peran Digital Payment Berbasis Mobile Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC. Kudus)” dalam skripsinya Nailin Nikmah Agustin menjelaskan bahwa penyebab meningkatnya jumlah nasabah dipengaruhi oleh kepuasan nasabah akan kualitas layanan elektronik yang cepat, aman, jarang eror, dan biaya yang relatif murah. Persamaan penelitian yang dilakukan Nailin Nikmah Agustin dengan peneliti adalah sama-sama membahas tentang peran *Mobile Banking* pada masa pandemi Covid-19, perbedaan penelitian Nailin Nikmah Agustin dengan peneliti adalah penelitian Nailin Nikmah Agustin membahas tentang peran digital payment berbasis *Mobile Banking* dalam meningkatkan nasabah sedangkan peneliti membahas akselerasi layanan *Mobile Banking* dan peran layanan *Mobile Banking* pada masa pandemi Covid-19 sehingga penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki daya tarik tersendiri.⁷

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di paparkan diatas, maka disini penulis tertarik untuk

⁷ Nailin Nikmah Agustin, “Analisis Peran Digital Payment Berbasis Mobile Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC. Kudus)”, Kearsipan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2022.

meneliti lebih dalam lagi tentang peran layanan *Mobile Banking* pada masa pandemi Covid-19, maka dari itu penulis menarik kesimpulan untuk mengambil judul “PERAN LAYANAN MOBILE BANKING PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANK BSI (Studi Pada Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu)”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *Mobile Banking* dapat mempermudah akselerasi layanan?
2. Bagaimana peran layanan *Mobile Banking* pada masa pandemi Covid-19 di Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana *Mobile Banking* dapat mempermudah akselerasi layanan.
2. Untuk mengetahui bagaimana peran layanan *Mobile Banking* pada masa pandemi Covid-19 di Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk menjadi tambahan ilmu dalam bidang peran layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah bagi pembaca, serta penelitian ini diharapkan berguna untuk bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya dan dapat menjadi salah satu referensi untuk kepentingan akademis.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Pihak Bank

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk menjadi salah satu informasi bagi Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu, pihak Bank juga dapat mengetahui sejauh mana peran layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah yang ada di Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu.

b. Bagi Pihak Nasabah

Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi salah satu acuan calon nasabah dalam memilih suatu Bank.

E. PENELITIAN TERDAHULU

Debi Triyanti, Reni Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal, dalam jurnalnya yang berjudul “Peran

Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah” dalam jurnalnya Debi Triyanti, Reni Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal, menjelaskan bahwa baik buruknya kualitas pada layanan *Mobile Banking* akan berdampak pada tingkat kepuasan nasabah, karena semakin bagus kualitas layanan *Mobile Banking* maka akan meningkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah, begitupula sebaliknya kurang baiknya aplikasi *Mobile Banking* pada Bank Syariah maka akan berdampak terhadap tingkat kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan yang diteliti oleh Debi Triyanti, Reni Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal adalah; Penelitian Debi Triyanti, Reni Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal membahas tentang kepuasan dan loyalitas nasabah sedangkan peneliti hanya membahas tentang akselerasi layanan *Mobile Banking* dan peran layanan *Mobile Banking* pada masa pandemi Covid-19, persamaan dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang peran layanan *Mobile Banking*.⁸

Fiqhi Hidayat dengan skripsinya yang berjudul “Akselerasi Layanan Elektronik Banking Dalam

⁸ Debi Triyanti, Reni Fitriana Kaban, Muhammad Iqbal, “Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah MANDIRI Kantor Cabang Tomang)”, *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Perbanas Institu, 2020).

Meningkatkan Produktivitas Bank Syariah” dalam skripsinya Fiqhi Hidayat menjelaskan bahwa dengan adanya layanan elektronik Banking nasabah diberikan akses kemudahan untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tetapi dalam penggunaan elektronik Banking masih terdapat beberapa hambatan seperti kesalahan sistem dalam jaringan harus sesuai dengan provired, dan masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang penggunaan fasilitas e-Banking, perbedaan penelitian yang dilakukan Fiqhi Hidayat dengan peneliti adalah penelitian Fiqhi Hidayat hanya membahas tentang akselerasi layanan elektronik Banking sedangkan peneliti disini membahas tentang akselerasi layanan dan peran layanan Mobile Banking pada masa pandemi Covid-19.⁹

Muhammad Iqbal Fasa dan Rika Mawarni dengan jurnalnya yang berjudul “Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Relation Pada Masa Covid-19” dalam jurnalnya Muhammad Iqbal Fasa dan Rika Mawarni menjelaskan bahwa Perbankan syariah harus melihat permasalahan penyebaran virus ini sebagai tantangan dan kesempatan untuk berbenah khususnya pada bidang layanan digital, karena masyarakat berfikir

⁹ Fiqih Hidayat, “Akselerasi Layanan Elektronik Banking Dalam Meningkatkan Produktivitas Bank Syariah”, Kearsipan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2021..

bagaimana melakukan transaksi Perbankan tanpa harus pergi ke Bank, hal inilah yang menjadi potensi dan kesempatan untuk meningkatkan calon nasabah dengan memberikan layanan yang diinginkan sehingga masyarakat loyal terhadap Bank, perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Iqbal Fasa dan Rika Mawarni adalah penelitian Muhammad Iqbal Fasa dan Rika Mawarni penerapan digital Banking sebagai upaya Customer relation pada masa pandemi sedangkan peneliti membahas akselerasi layanan dan peran layanan *Mobile Banking* pada masa pandemi.¹⁰

Alida Wahyuni dan Eriana Dinda Putyri dengan jurnalnya yang berjudul “Pemanfaatan Mobile Banking Serta Internet Banking Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang BSD” dalam jurnalnya Alida Wahyuni dan Eriana Dinda Putyri menjelaskan bahwa Bank Syariah Mandiri mengarahkan para nasabah untuk menggunakan aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dan Internet Banking untuk mempermudah transaksi nasabah selama masa pandemi Covid-19 dan sebagian besar nasabah yang menggunakan online Banking untuk bertransaksi selama

¹⁰ Muhammad Iqbal Fasa dan Rika Mawarni, “Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Costumer Relation Pada Masa Covid-19”, *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, 2021.

pandemi karena merasa lebih mudah, cepat, dan aman. Perbedaan penelitian yang dilakukan Alida Wahyuni dan Eriana Dinda Putyri dengan peneliti yaitu penelitian Alida Wahyuni dan Eriana Dinda Putyri membahas tentang manfaat dari *Mobile Banking* dan Internet Banking sedangkan peneliti membahas tentang akselerasi layanan dan peran layanan *Mobile Banking* pada masa pandemi Covid-19, persamaan penelitian Alida Wahyuni dan Eriana Dinda Putyri dengan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang *Mobile Banking* pada masa Covid-19.¹¹

ST. Hawa dengan skripsinya yang berjudul “Analisis Pemanfaatan BSI Mobile Dan QR Standar Indonesia Studi Kebijakan Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2” dalam skripsinya ST. Hawa menjelaskan bahwa PT. Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2 telah mengimplementasikan *BSI Mobile* dan BSI QRIS dengan baik, sehingga pengguna aplikasi *BSI Mobile* meningkat di era pandemi saat ini, perbedaan penelitian ST. Hawa dengan peneliti yaitu penelitian ST. Hawa membahas tentang manfaat dari *BSI Mobile* atau *Mobile*

¹¹ Alida Wahyuni dan Eriana Dinda Putyri, “Pemanfaatan Mobile Banking Serta Internet Banking Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang BSD”, *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, 2021.

Banking dan QR Standar sedangkan peneliti membahas akselerasi layanan dan peran *Mobile Banking* pada masa pandemi Covid-19, persamaan penelitian ST. Hawa dengan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang *Mobile Banking*.¹²

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (field research) dengan cara memperoleh informasi secara langsung mengenai peran layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi Covid-19 di Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu secara mendalam dan komperhensif, kemudian dengan melakukan pendekatan kualitatif diharapkan dapat menghasilkan kesimpulan berupa data secara rinci dari situasi dan permasalahan yang dihadapi.

b. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu pendekatan

¹² ST. Hawa, "Analisis Pemanfaatan BSI Mobile dan QR Standar Indoneisa Studi Kebijakan Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2", Kearsipan Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2021.

kualitatif, yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang sedang diamati.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dimulai pada tanggal 12 Oktober 2022, Penelitian ini dilakukan di Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu yang terletak di Jalan S. Parman No.15, Kelurahan Padang Jati, Kecamatan Ratu Samban, Kota Bengkulu 38222. Alasan peneliti mengambil penelitian ditempat tersebut adalah untuk mengetahui seberapa besar peran layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi Covid-19 di Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Yang dimaksud dengan informan penelitian adalah orang-orang yang memberikan sebuah informasi, Jadi informan pada penelitian ini adalah nasabah Bank BSI S Parman 1 kota Bengkulu yang menggunakan layanan *Mobile Banking*, pada penelitian ini terdapat 10 informan yang terdiri dari 9 orang sebagai nasabah Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu dan 1 orang

sebagai pegawai Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang diperlukan adalah data yang didapatkan secara langsung dari sumber aslinya. Data yang dihasilkan dari narasumber melalui proses wawancara dengan pihak-pihak yang terkait.

b. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu dengan cara:

1. Interview (Wawancara)

Yang dimaksud dengan wawancara adalah tanya jawab antara dua orang untuk memperoleh informasi, tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh data, data yang dimaksud adalah data yang berkaitan dengan peran layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi Covid-19.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data, dokumen ini berbentuk seperti tulisan, gambaran, dan karya-karya monumental dari seseorang, studi dokumen menjadi pelengkap dalam menggunakan metode wawancara penelitian kualitatif.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara yang telah dilakukan untuk ditarik sebuah kesimpulan, dalam penelitian kualitatif data yang dihasilkan dari berbagai sumber, dengan bermacam-macam teknik pengumpulan data, dan dilakukan secara terus menerus hingga datanya jenuh. Sedangkan analisis data kualitatif, dalam bukunya Sugiyono mengatakan bahwa yang dimaksud dengan analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang dihasilkan dari wawancara. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deduktif.

G. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini penulis membuat sistematika penulisan agar dapat memberikan gambaran yang jelas yang berisi informasi dan hal-hal yang dibahas pada setiap bab, pada penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu:

1. BAB I yang terdiri dari pendahuluan yang didalamnya terdapat Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penelitian Terdahulu, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.
2. BAB II yang terdiri dari Kajian Teori yang didalamnya menjelaskan tentang Pelayanan, Pengertian Pelayanan, Pelayanan Dalam Perspektif Islam, Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam, *Mobile Banking*, Pengertian *Mobile Banking*, Fitur *Mobile Banking*, Cara Kerja *Mobile Banking*, Kepuasan, Pengertian Kepuasan, Manfaat Kepuasan, Mengukur Kepuasan, Dimensi Kepuasan, dan Kepuasan Dalam Perspektif Islam.
3. BAB III pada bab ini penulis akan menjelaskan Gambaran Umum Objek Penelitian mulai dari sejarah, Visi dan Misi, sampai ke Struktur Organisasi Perusahaan.
4. BAB IV pada bab ke IV ini peneliti akan menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

5. BAB V penutup bab ke V ini merupakan bab terakhir, yang didalamnya berisi Kesimpulan, Saran, dan Daftar Lampiran, tujuan dari bab ke V ini adalah untuk memudahkan para pembaca mengambil intisari dari penelitian ini.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

1. Kajian Teori

A. Peran

1. Pengertian Peran

Dalam kamus besar bahasa Indonesia yang dimaksud dengan peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Sedangkan menurut Veithzal Rivai dan Silviana yang dimaksud dengan peran adalah perilaku yang di atur dan diharapkan dari seseorang pada posisi tertentu, peran juga bisa diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial dengan peran tersebut sang pelaku baik itu individu ataupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya¹³

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dimasyarakat ataupun suatu lembaga. Dalam hal ini Bank BSI S Parman 1 Kota

¹³ Silvia Karunia Dewi, "Peran Kepala Sekolah Sebagai Supervisor Dalam Membina Kompetensi Pedagogik Guru di SMK Muhammadiyah 2 Bandar Lampung", Kearsipan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019, hal. 18.

Bengkulu perlu menjalankan perannya sesuai dengan hak dan kewajiban. Saat istilah peran digunakan dalam lingkungan Perbankan maka Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu diharapkan bisa menjalankan perannya sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

2. Komponen Peran

Komponen peran terbagi menjadi 3 bagian yaitu konsepsi peran, harapan peran, dan pelaksanaan peran. Berikut ini penjelasan mengenai tiga komponen peran tersebut:

a. Konsepsi Peran

Konsepsi peran adalah kepercayaan seseorang tentang apa yang dilakukan dengan situasi tertentu.

b. Harapan Peran

Harapan peran adalah harapan orang lain dari seseorang yang menduduki posisi tertentu mengenai bagaimana ia seharusnya bertindak.

c. Konflik Peran

Pelaksanaan peran adalah perilaku sesungguhnya dari seseorang yang berada pada posisi tertentu, apabila

ketiga komponen ini berjalan dengan serasi maka akan terjalin kesinambungan dan kelancarannya.¹⁴

3. Jenis-Jenis Peran

Jenis-jenis peran terbagi menjadi tiga bagian yang pertama adalah peran aktif, kedua peran partisipatif, dan peran pasif. Berikut ini penjelasan dari jenis-jenis peran:

a. Peran Aktif

Peran aktif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya didalam kelompok sebagai aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan lain sebagainya.

b. Peran Partisipatif

Peran partisipatif adalah peran yang diberikan kepada anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri.

c. Peran Pasif

Peran pasif adalah sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompok menahan diri agar memberikan

¹⁴ Syaron Brigette Lantaeda, "Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon", *Jurnal Administrasi Publik*, 2018, hal. 2

kesempatan kepada fungsi-fungsi lain dalam kelompok sehingga berjalan dengan baik.¹⁵

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas atau kegiatan yang berlangsung berurutan, yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang, atau suatu organisasi untuk membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain ataupun masyarakat luas, dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat luas yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan peraturan yang telah ditetapkan.¹⁶

2. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Pelayanan dalam pandangan Islam adalah mengelompokkan beberapa nilai-nilai Islami yang harus dilakukan oleh Perbankan Syariah untuk memberikan pelayanan yaitu:

¹⁵ Darsanto Pauwah, Juliana Tumiwah, Evelin Kawung, "Peran Masyarakat Dalam Pengembangan Museum Perang Dunia II Untuk Menciptakan Desa Wisata Unggulan Di Desa Joubela Kabupaten Pulau Morotai Kecamatan Morotai Selatan", *Jurnal Ilmiah Society*, 2022, hal. 3.

¹⁶ Erna Satijaningrum, *Inovasi Pelayanan Publik*, (Surabaya: Medika Aksara Globalindo, 2009), hal. 3.

a. Profesional (Fathanaah)

Yang dimaksud dengan Profesional adalah melaksanakan pekerjaan dengan semaksimal mungkin dan dengan penuh rasa tanggung jawab.¹⁷ Sifat profesional telah digambarkan dalam Al-Quran surat Al-Isra ayat 84:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: “Katakanlah (Muhammad), setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing maka tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya”.¹⁸

b. Kesopanan (Tabligh)

Tabligh atau komunikatif adalah orang yang menyampaikan sesuatu dengan benar dan tutur kata yang tepat, kesopanan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.¹⁹ Hal ini telah dijelaskan dalam Al-Quran surat Thaha ayat 44:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

¹⁷ Ahmad Ajib Ridlwan, Zulfikri Charis Darmawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2018, hal. 110

¹⁸ PT. Aku Bisa, Al Quran QS Al-Isra/17:84.

¹⁹ Rianis Aprillia Wandhansari, “Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Rawat Inap di RS Gatoel Mojokerto dalam Perspektif Manajemen Pelayanan Islam”, Kearsipan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2017, hal. 29.

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir’aun) dengan kata-kata yang lemah lembut mudah-mudahan dia sadar atau takut”.²⁰

c. Jujur (Sidik)

Jujur merupakan kebenaran akan ucapan dan perbuatan atau antara berita yang disampaikan sesuai dengan kenyataan. Dengan bersifat jujur maka akan berdampak pada persepsi pelanggan dan image perusahaan yang nantinya akan timbul kepercayaan dari konsumen.²¹

d. Amanah

Amanah merupakan sifat seseorang yang memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. sifat ini telah dijelaskan dalam Al-Quran surat An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
سَمِيعًا بَصِيرًا

²⁰ PT. Aku Bisa, Al Quran QS Thaha/20:44.

²¹ Ahmad Ajib Ridlwan, Zulfikri Charis Darmawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2018, hal. 111

Artinya: “*Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah maha mendengar, maha melihat*”.²²

3. Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam

Dalam Perspektif Islam kualitas pelayanan adalah suatu bentuk evaluasi dari konsumen atas penyajian suatu jasa oleh organisasi yang menyandarkan setiap aktivitas terhadap nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam.²³

Tjiptono telah memperkenalkan sepuluh dimensi untuk mengukur kualitas jasa pada suatu lembaga keuangan Syariah, dengan model SERVQUAL, SERVQUAL adalah singkatan dari *service quality* (kualitas layanan). Berikut ini item dimensi SERVQUAL yang di usulkan oleh Tjiptono:

²² PT. Aku Bisa, Al Quran QS An-Nisa/3:58.

²³ Rizky Pratama Putra, Sri Herianingrum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*”, 2014, hal. 624

a) Reliabilitas

Yang dimaksud dengan reliabilitas disini adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, serta memuaskan.

b) Responsivitas

Responsivitas adalah keinginan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

c) Kompetensi

Kompetensi adalah penguasaan keterampilan serta pengetahuan agar bisa melayani sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan

d) Akses

Akses adalah kemudahan untuk dihubungi atau ditemui dan kemudahan kontak, artinya lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi mudah dihubungi.

e) Kesopanan

Kesopanan adalah meliputi sikap santun, respek, atensi dan keramahan para karyawan

f) Komunikasi

Komunikasi adalah menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami dan selalu mendengarkan keluhan dan saran dari pelanggan.

g) Kredibilitas

Kredibilitas adalah sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, dan karakter pribadi karyawan.

h) Keamanan

Keamanan adalah bebas dari bahaya, resiko, serta keragu-raguan. Seperti keamanan secara fisik, finansial, privasi, dan kerahasiaan.

i) Kemampuan Memahami Pelanggan

Kemampuan memahami pelanggan adalah upaya memahami pelanggan dan kebutuhan

spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.²⁴

C. Mobile Banking

A. Pengertian Mobile Banking

Mobile Banking atau yang lebih dikenal dengan nama M-Banking adalah suatu fasilitas atau layanan yang disediakan oleh Perbankan dengan menggunakan alat komunikasi bergerak atau handphone, dengan menyediakan layanan dan fasilitas untuk bertransaksi melalui aplikasi pada handphone, dengan adanya layanan *Mobile Banking* transaksi Perbankan yang biasanya dilakukan dengan manual, artinya adalah nasabah harus mendatangi Bank untuk melakukan kegiatan, kini dapat dilakukan tanpa harus mendatangi gerai Bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah bisa menghemat waktu dan biaya, layanan *Mobile Banking* ini dapat memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi Perbankan contohnya seperti ceksaldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, dan isi pulsa.²⁵

²⁴ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta:CV. Andi Offset, 2008), hal. 127-129.

²⁵ Novitasari Putri Wulandari, Nadya Novandriani Karina Moelione, "Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung", *Majalah Bisnis dan IPTEK*, 2017, hal. 141.

B. Fitur Mobile Banking

Berikut ini adalah fitur-fitur yang ada pada BSI Mobile yang terdiri dari 7 fitur, yang pertama adalah fitur info rekening yang berfungsi untuk melihat semua informasi transaksi rekening BSI Mobile, yang kedua adalah fitur transfer berfungsi untuk memudahkan nasabah untuk mengirim uang antar rekening Bank Syariah ataupun Bank lain, yang ketiga adalah fitur pembayaran yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran, yang keempat adalah fitur pembelian pada fitur ini nasabah bisa membeli berbagai kebutuhan seperti pembelian pulsa, paket data, serta token listrik, yang kelima adalah fitur QRIS Quick Response Indonesia Standard (QRIS) adalah kode QR yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk melakukan pembayaran. pada fitur ini membantu nasabah untuk melakukan pembayaran dengan cara scan QR code, sehingga lebih praktis dan aman terutama pada masa pandemi Covid-19 saat ini, yang keenam adalah fitur E-mas Pada fitur E-mas nasabah bisa membeli emas secara elektronik dengan fitur E-mas ini. yang ketujuh adalah tarik tunai pada fitur ini

nasabah bisa melakukan penarikan dana tunai direkening BSI tanpa harus menggunakan kartu dengan jumlah uang mulai dari Rp. 50,000 – Rp. 500,000 perharinya.²⁶

C. Cara Kerja Mobile Banking

Cara untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* adalah pertama nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu dengan cara call Syariah Indonesia dengan menghubungi Bank Syariah Indonesia pada nomor 14040, kemudian tekan 1 untuk layanan Perbankan, verifikasi data nasabah oleh customer service, aktivasi BSI Mobile menggunakan kode yang telah dikirim ke nomor yang digunakan, dan pastikan nomor yang digunakan memiliki pulsa, BSI Mobile siap digunakan. Kemudian layanan BSI Mobile juga bisa diaktifkan dengan cara verifikasi face recognition dengan cara berikut ini pertama buka aplikasi BSI Mobile, klik sudah memiliki rekening, klik aktivasi, isi data diri sesuai dengan data yang tersimpan pada bank, kode OTP akan terisi otomatis, jika belum terisi secara otomatis silahkan cek sms dengan pengirim dari BSI

²⁶ <https://bsimobile.co.id/fitur-layanan/>. Diakses pada tanggal 24 Agustus 2022

Mobile, masukan pin BSI Mobile, verifikasi wajah dengan mengikuti instruksi dari BSI Mobile, buat kata sandi, BSI Mobile siap digunakan.²⁷

D. Pengertian Pandemi Covid-19

Coronavirus adalah virus baru dan penyakit yang tidak diketahui sebelum mewabah di Wuhan, China pada Desember 2019. Covid-19 adalah singkatan dari CoronaVirus Disease-2019. WHO secara resmi menyatakan virus corona sebagai pandemi pada 9 Maret 2020. Covid-19 merupakan penyakit menular yang diakibatkan oleh virus korona yang baru, mayoritas orang yang terinfeksi Covid-19 mengalami penyakit pernapasan ringan hingga sedang serta bisa sembuh tanpa perawatan khusus. Orang tua dan orang yang memiliki masalah kesehatan seperti penyakit kardiovaskular, diabetes, penyakit pernapasan kronis, dan kanker memiliki kemungkinan tinggi terjangkit penyakit serius. Covid-19 bisa menyebar melalui tetesan air liur atau cairan dari

²⁷ <https://www.bankbsi.co.id/jaringan/749>. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2022

hidung ketika orang yang terinfeksi bersin atau batuk.²⁸

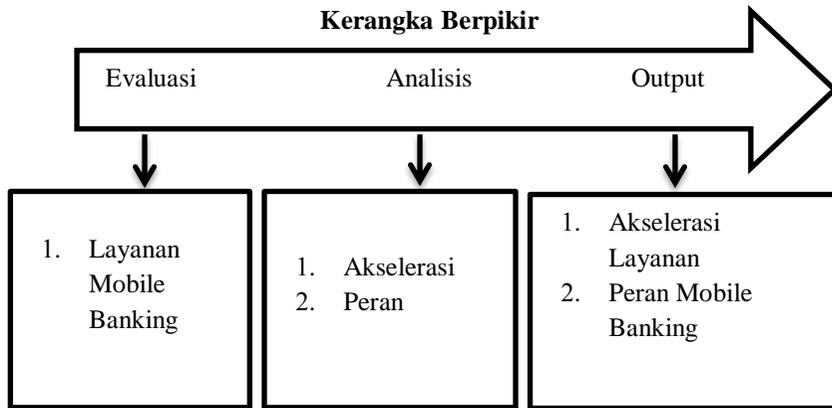
2. Kerangka Berpikir

Kerangka Berpikir adalah dasar pemikiran yang akan dijadikan dasar oleh peneliti. Dalam penelitian ini pertama peneliti akan mengevaluasi layanan *Mobile Banking* sehingga menghasilkan apa saja kelebihan dan kekurangan yang ada pada layanan *Mobile Banking*, kemudian peneliti akan menganalisis tentang peran dan kepuasan sehingga mengetahui seberapa besar peran layanan *Mobile Banking* dan seberapa puas nasabah dengan adanya layanan *Mobile Banking* ini, yang terakhir adalah output yang membahas peningkatan operasional *Mobile Banking* dan peningkatan kepuasan sehingga menghasilkan langkah apa saja yang telah dilakukan Bank BSI untuk meningkatkan operasional *Mobile Banking* dan kepuasan nasabah.

²⁸ Jefik Zulfikar Hafidz, "Peran Bank Syariah Mandiri (BSM) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam*, 2020. hal. 140.

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu

Negara Indonesia sebagai negara yang penduduknya mayoritas beragama muslim dan sebagai negara terbesar dengan penduduk muslim di dunia, dengan demikian negara Indonesia memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran pada masyarakat pada halal matter dan dukungan stakeholder yang kuat, merupakan salah satu faktor penting dalam mengembangkan ekosistem industri halal di Indonesia.

Bank Syariah mempunyai peran penting dalam fasilitator pada seluruh aktifitas ekonomi pada ekosistem industri halal. Pada saat ini Perbankan di Indonesia telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga tahun ini, dapat dilihat dengan adanya inovasi produk, peningkatan layanan, dan pengembangan jaringan. Serta semangat untuk melakukan percepatan juga dapat dilihat dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali pada Bank Syariah yang dimiliki oleh BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan pada 19 Jumadil akhir 1442 H menjadi sejarah dengan bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas dengan nama Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan bergabungnya tiga Perbankan ini akan menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta permodalan yang lebih baik.

Penggabungan antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah merupakan ikhtiar untuk menciptakan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan mampu membuat energi baru, pembangunan ekonomi nasional serta dapat berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat luas.

B. Visi dan Misi Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu

Berdasarkan penjelasan dari website Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu berikut ini Visi dan Misi dari Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu:

1. Visi Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu

Menjadi Top 10 Global Islamic Bank

2. Misi Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu

- a. Dapat memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia dengan melayani kurang lebih 20 juta

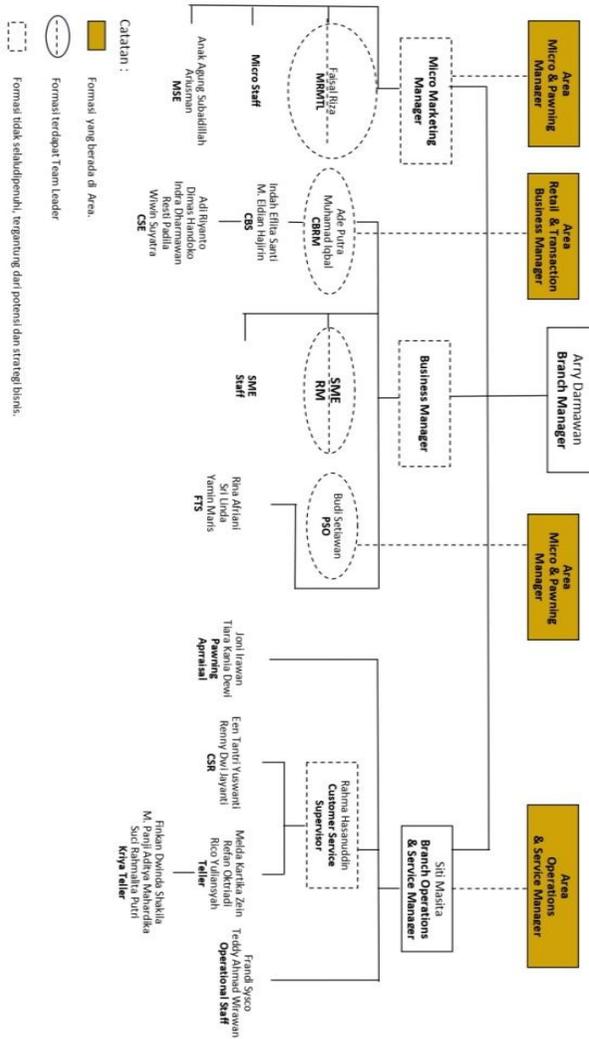
nasabah dan menjadi top 5 berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T pada tahun 2025.

- b. Dapat menjadi Bank yang besar dan memberikan nilai yang terbaik bagi pemegang saham, Top 5 Bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- c. Dapat menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia, dengan perusahaan yang mempunyai nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kerja.²⁹

²⁹<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.
Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

C. Struktur Organisasi Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu

Struktur Organisasi BSI KC Bengkulu S Parman 1



Sumber Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu

D. Produk dan Jasa Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu

Produk dan jasa dari Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu terdiri dari 3 jenis yang pertama adalah individu, kedua adalah digital Banking, ketiga adalah kartu. Berikut ini penjelasan dari 3 jenis produk dan jasa yang di sediakan oleh Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu:

1. Individu

Merupakan bentuk pelayanan Perbankan Syariah untuk memenuhi kebutuhan finansial planning seseorang, yang terdiri dari:

a. Tabungan

Berikut ini jenis-jenis tabungan yang disediakan oleh Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu yang sesuai dengan prinsip Syariah:³⁰

Tabel 3.1

Produk dan Jasa Tabungan

No	Nama Tabungan	Pengertian	Akad
1	BSI Tabungan	BSI Tabungan Valas adalah	Wadiah Yad Dhamanah

³⁰<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/tabungan>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

	Valas	tabungan dalam bentuk mata uang dollar	atau Mudharabah Muthlaqah
2	BSI Tabungan Haji Indonesia	BSI Tabungan Haji Indonesia adalah tabungan perencanaan Haji dan Umroh yang berlaku bagi seluruh kalangan usia dengan prinsip Syariah	Wadiah dan Mudharabah
3	BSI Tabungan Easy Mudharabah	BSI Tabungan Easy Mudharabah adalah tabungan dalam bentuk mata uang Rupiah yang	Mudharabah

		<p>mana penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kerja kas di kantor Bank atau melalui ATM</p>	
4	BSI Tabungan Pendidikan	<p>BSI Tabungan Pendidikan adalah tabungan bagi seseorang yang merencanakan pendidikan menggunakan sistem autodebet dan mendapatkan asuransi</p>	Mudharabah Muthalaqah
5	BSI	BSI Tabungan	Mudharabah

	Tabungan Bisnis	Bisnis adalah tabungan dalam bentuk mata uang rupiah yang bisa memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit yang lebih besar	Muthlaqah
6	BSI TabunganKu	BSI TabunganKu adalah tabungan untuk seseorang dengan persyaratan yang mudah, dengan tujuan untuk menciptakan	Wadiah Yad Dhamanah

		budaya menabung	
7	BSI Tabungan Pensiun	BSI Tabungan Pensiun adalah tabungan bagi nasabah yang terdaftar pada lembaga pengelola pensiun yang bekerja sama dengan BSI	Wadiah Yad Dhamanah dan Mudharabah Muthlaqah
8	BSI Tabungan Efek Syariah	BSI Tabungan Efek Syariah adalah tabungan untuk menyelesaikan transaksi efek di pasar modal	Mudharabah Muthlaqah
9	BSI Tabungan Smart	BSI Tabungan Smart atau lebih dikenal dengan basic saving account	Wadiah Yad Dhamanah

		adalah literasi dari OJK dengan persyaratan yang mudah	
10	BSI Tabungan Prima	BSI Tabungan Prima Adalah tabungan untuk kalangan nasabah high networth individuals dengan berbagai fasilitas dan kemudahan	Mudharabah dan Wadiah
11	BSI Tapenas Kolektif	BSI Tapenas Kolektif adalah tabungan perencanaan dengan jangka waktu tertentu untuk karyawan atau	Mudharabah

		tenaga kontrak pada suatu institusi dengan suatu perjanjian kerjasama	
12	BSI Tabungan Payroll	BSI tabungan Payroll adalah tabungan khusus bagi nasabah payroll atau nasabah migran	Wadiah dan Mudharabah
13	BSI Tabungan Mahasiswa	BSI Tabungan Mahasiswa adalah tabungan khusus bagi mahasiswa perguruan tinggi negeri ataupun swasta	Wadiah
14	BSI	BSI Tabungan	Mudharabah

	Tabungan Junior	Junior adalah tabungan untuk anak-anak atau pelajar yang berusia dibawah 17 tahun yang bertujuan untuk menciptakan budaya menabung	
15.	BSI Tabungan Simpanan Pelajar	BSI Tabungan Simpanan Pelajar adalah tabungan untuk siswa yang dikeluarkan secara nasional oleh Bank BSI	Wadiah Yad Dhamanah
16	BSI Tabungan Easy Wadiah	BSI Tabungan Easy Wadiah adalah tabungan	Wadiah Yad Dhamanah

		dengan mata uang rupiah dengan prinsip Wadiah Yad Dhamanah	
17	BSI Tabungan Rencana	BSI Tabungan Rencana adalah tabungan untuk seseorang yang merencanakan keuangan dengan sistem autodebet yang mendapatkan gratis asuransi	Mudharabah Muthalaqah
18	Rekening Autosave dan Qurban	Rekening Autosave dan Qurban adalah tabungan yang memudahkan nasabah mengumpulkan dana untuk berkorban	Wadiah dan Mudharabah

b. Pembiayaan

Bank BSI S Parman 1 kota bengkulu memiliki berbagai macam produk pembiayaan yang sesuai dengan prinsip Syariah, diantaranya adalah sebagai berikut:³¹

Tabel 3.2
Produk dan jasa Pembiayaan

No	Nama Pembiayaan	Pengertian	Akad
1	BSI Griyah	BSI Griyah adalah layanan pembiayaan Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu untuk kepemilikan rumah dengan ragam kebutuhan	Murabahah Bil Wakalah

³¹<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/pembiayaan>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

		seperti, pembelian rumah baru, pembelian tanah yang siap bangun, renovasi rumah, dan take over dari pembiayaan Bank lain.	
2	BSI Griyah Spesial Milad	BSI Griya Spesial Milad adalah layanan pembiayaan spesial serba satu milad yang baru saja di sediakan oleh Bank BSI S Parman 1 Kota	Murabahah Bil Wakalah

		Bengkulu dengan tujuan mewujudkan rumah impian dengan margin yang sangat ringan	
3	BSI Mitraguna Hasanah	BSI Mitraguna Hasanah adalah layanan pembiayaan konsumtif seperti, pembelian barang, renovasi rumah, pembelian perlengkapan, pembelian jasa wedding organizer	Musarakah Mutanaqishah

		untuk pernikahan, perawatan rumah sakit, pendidikan, serta jasa trepel agent.	
4	BSI OTO	BSI OTO adalah layanan pembiayaan untuk memiliki kendaraan seperti, mobil baru, mobil bekas, dan motor baru dengan cara yang mudah dan angsuran yang tetap	Murabahah
5	BSI Pensiun	BSI Pensiun Berkah	Wadiah Yad Dhamanah atau

	Berkah	adalah pembiayaan khusus untuk penerima manfaat pensiun bulanan	Mudharabah Muthlaqah
6	Mitraguna Online	Mitraguna Online adalah salah satu solusi keuangan untuk berbagai macam kebutuhan tanpa harus datang ke Bank	Musyarakah Mutanaqishah
7	BSI Mitra Berguna Emas (Non Qardh)	BSI Mitra Berguna Emas (Non Qardh) adalah	Murabahah, Musyarakah Muntanaqishah, atau Ijarah

		pembiayaan produktif atau konsumtif dengan beragunan emas	
8	BSI Distributor Financing	BSI Distributor Financing adalah pembiayaan dalam bentuk dana talangan yang diberikan kepada supplier khusus yang mengerjakan kontrak dengan bouwheer	Mudharabah
9	BSI KPR Sejahtera	BSI KPR Sejahtera	Murabahah

		adalah salah satu pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan rumah bersubsidi pemerintah dengan prinsip Syariah	
10	BSI Cash Collateral	BSI Cash Collateral adalah pembiayaan yang dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito, giro, dan tabungan	Wadiah
11	BSI Umrah	BSI Umrah	Ijarah

		<p>adalah pembiayaan yang bertujuan untuk pembelian jasa paket perjalanan umroh melalui Bank yang bekerja sama dengan trapel agent sesuai dengan prinsip Syariah</p>	
12	BSI KUR Kecil	<p>BSI KUR Kecil adalah pembiayaan khusus untuk pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah</p>	<p>Murabahah, Ijarah, dan MMQ</p>

		untuk memenuhi kebutuhan modal kerja	
13	BSI KUR Mikro	BSI KUR Mikro adalah pembiayaan khusus untuk pelaku usaha mikro, kecil dan menengah dengan plafond diatas 10-50 juta	Murabahah dan Ijarah
14	BSI KUR Super Mikro	BSI KUR Super Mikro adalah pembiayaan khusus untuk pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah	Murabahah dan Ijarah

		dengan plafond 10 juta	
15	BSI Mitraguna Berkah	BSI Mitraguna Berkah adalah pembiayaan yang bertujuan untuk multiguna tanpa agunan	Musyarakah Mutanaqishah
16	Bilateral Financing	Bilateral Financing adalah layanan penyedia fasilitas pembiayaan dalam valuta Rupiah atau asing untuk kebutuhan	Mudharabah

		modal kerja dalam waktu jangka pendek	
--	--	--	--

c. Investasi

Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu menyediakan berbagai macam produk investasi yang sesuai dengan prinsip syariah, Berikut ini macam-macam investasi yang disediakan oleh Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu:³²

Tabel 3.3
Produk dan Jasa Investasi

No	Nama Investasi	Pengertian	Akad
1	BSI Deposito Valas	BSI Deposito Valas adalah investasi berjangka dalam valas yang sesuai dengan prinsip Syariah	Mudharabah

³²<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/investasi>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

2	Deposito Rupiah	Deposito Rupiah merupakan investasi berjangka yang ditujukan untuk nasabah perorangan ataupun perusahaan dalam mata uang Rupiah	Mudharabah
3	BSI Reksa Dana Syariah	BSI Reksa Dana Syariah merupakan wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari nasabah pemodal sebagai pemilik harta	Musyarakah, Ijarah, atau Mudharabah
4	Bancassurance	Bancassurance adalah kerjasama antara pemasaran produk asuransi dengan	Murabahah

		perusahaan asuransi yang bekerjasama dengan Bank Syariah Indonesia	
5	SBSN Ritel	SBSN Ritel terdiri dari sukuk negara ritel dengan sukuk tabungan	Ijarah
6	Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)	Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel) adalah investasi berupa dana wakaf pada sukuk negara yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berguna untuk memfasilitasi wakif dalam program	Wakalah

		memberdayakan ekonomi dan kegiatan sosial masyarakat	
7	Referral Retail Brokerage	Referral Retail Brokerage adalah layanan referral produk-produk investasi kepada nasabah potensial bekerjasama dengan perusahaan sekuritas	Murabahah
8	Sukuk Negara Ritel Seri SR016	Sukuk Negara Ritel Seri SR016 adalah SBSN tanpa warkat	Ijarah

d. Transaksi

Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu memiliki produk dan layanan untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi, diantaranya adalah sebagai berikut:

- BSI Giro Valas

BSI Giro Valas adalah titipan dana dari pihak ketiga yang kemudian dikelola menggunakan akad Wadiah dan penarikannya bisa dilakukan kapanpun.

- BSI Giro Rupiah

BSI Giro Rupiah adalah titipan dana oleh pihak ketiga dengan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah dan penarikannya bisa dilakukan setiap saat.³³

e. Emas

Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu memiliki berbagai macam produk Emas unggulan, diantaranya adalah sebagai berikut:

- BSI Gadai Emas

BSI Gadai Emas adalah solusi bagi seseorang yang kekurangan dana dengan jaminan emas sebagai salah satu alternatif untuk memperoleh dana dengan cepat.

³³<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/tran-saksi>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

- BSI Cicil Emas

BSI Cicil Emas adalah solusi bagi seseorang yang ingin mendapatkan emas dengan angsuran yang tetap dan ringan tanpa khawatir dengan harga emas kemudian.³⁴

f. Bisnis / Wirausaha

Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu Menyediakan berbagai layanan bagi para pelaku usaha kecil ataupun mikro, diantaranya adalah sebagai berikut³⁵:

Tabel 3.4

Produk dan Jasa Bisnis/Wirausaha

No	Nama Bisnis/Wirausaha	Pengertian	Akad
1	BSI Giro Optima	BSI Giro Optima adalah rekening dalam bentuk giro	Mudharabah

³⁴<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/emas>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

³⁵<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/bisnis-wirausaha>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

		dengan imbalan special berdasarkan tiering	
2	BSI Cash Management	BSI Cash Management adalah layanan internet banking untuk perusahaan atau institusi yang ingin melakukan pengelolaan keuangan dan monitoring arus kas dengan aman, mudah dan	Mudharabah Muthlaqah

		cepat	
3	BSI Pembiayaan Investasi	BSI Pembiayaan Investasi adalah fasilitas pembiayaan dalam jangka menengah dan panjang yang bertujuan untuk menyediakan barang- barang modal	Mudharabah Muqayyadah
4	BSI Bank Garansi	BSI Bank Garansi adalah garansi khusus bagi vendor /	Kafalah

		kontraktor dari PT.PLN untuk menyediakan barang atau jasa di lingkungan PLN	
5	BSI Giro Pemerintah	BSI Giro Pemerintah adalah dana berkah untuk negri	Mudharabah
6	BSI Giro Ekspor SDA	BSI Giro Ekspor SDA adalah layanan pembiayaan untuk kepemilikan rumah dan properti yang berhadia	Mudharabah dan Wadiah

		melakukan ibadah haji	
7	BSI Deposito Ekspor SDA	BSI Deposito Ekspor SDA adalah pembukaan deposito dengan sumber dana DHE SDA yang berasal dari Bank lain	Mudharabah dan Wadiah
8	Bank Guarantee Under Counter Guarantee	Bank Guarantee Under Counter Guarantee adalah produk atau jasa atau layanan kepada	Khafalah Bil Ujarah

		lembaga keuangan Bank dan non Bank baik dari domestik ataupun internasional	
9	Giro Vostro	Giro Vostor adalah layanan untuk membuka rekening giro dalam berbagai mata uang	Mudharabah
10	Pembiayaan Yang Diterima (PYD)	Pembiayaan Yang Diterima (PYD) adalah pinjaman yang	Mudharabah Muqayyadah

		diterima Bank Syariah Indonesia dari Bank ataupun pihak ketiga bukan Bank dalam bentuk mata uang Rupiah atau valuta asing	
11	SIF (Supply Infrastructure Financing) BPJS Kesehatan	SIF BPJS Kesehatan adalah pembiayaan berupa Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)	Murabahah

g. Prioritas

Yang dimaksud dengan prioritas disini adalah layanan istimewa bagi pribadi muslim yang istimewa, diantaranya adalah sebagai berikut:

- BSI Private

BSI Private adalah layanan istimewa bagi nasabah yang memiliki saldo minimal 5 miliar.

- Safe Deposite Box (SDB)

Safe Deposite Box adalah wadah bagi nasabah yang ingin menitipkan harta atau surat berharga di dalam ruang khazanah yang terbuat oleh baja yang kokoh.

- BSI Prioritas

BSI Prioritas adalah layanan eksklusif dengan fasilitas istimewa dari Bank Syariah kepada nasabah yang terpilih.³⁶

2. Digital Banking

Merupakan kemudahan dalam melakukan transaksi, berbagi, dan ibadah kapan pun dan dimana

³⁶<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/prioritas>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

pun, berikut ini beberapa digital banking yang disediakan oleh Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu:³⁷

a. BSI Mobile

BSI Mobile adalah suatu solusi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi, beribadah, dan berbagi melalui berbagai fitur dalam satu aplikasi, BSI Mobile bisa diakses selama 24 jam sehingga membuat segalanya lebih seimbang secara finansial, spiritual, dan sosial. BSI Mobile juga memiliki beberapa keunggulan diantaranya adalah bisa mengatur keuangan nasabah dengan berbagai fitur seperti transaksi terjadwal, manajemen kartu dan masih banyak lagi fitur menarik lainnya, kemudian BSI Mobile juga memiliki layanan Islami dengan begitu nasabah bisa mencari lokasi masjid, pengingat waktu sholat, dan bisa menunjukkan arah kiblat.

³⁷<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking>.
Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

b. BSI Aisyah

BSI Aisyah adalah asisten interaktif Bank BSI untuk memberikan informasi produk, layanan, dan promo terbaru.

c. Solusi Emas

Solusi Emas adalah layanan kepemilikan emas melalui BSI mobile dengan pembelian emas minimal dari 50.000, nasabah juga bisa melakukan pembelian, penjualan, serta tarik fisik emas dan gadai emas online dengan mudah dan cepat tanpa harus mendatangi gerai Bank.

d. BSI Jadi Berkah.id

BSI Jadi Berkah.id adalah platform crowdfunding untuk zakat, infaq, shodaqoh, dan wakaf.

e. BSI ATM CRM

BSI ATM CRM adalah jenis ATM untuk melayani transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer antar Bank, dan transaksi pembelian ataupun pembayaran.

f. BSI Merchant Business

BSI Merchant Business adalah layanan Bank BSI untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi pembayaran kartu ATM debit.

g. BSI Cardless Withdrawal

BSI Cardless Withdrawal adalah salah satu solusi untuk nasabah melakukan penarikan uang tunai tanpa kartu.

h. BSI QRIS

BSI QRIS adalah layanan untuk melakukan transaksi dengan scan kode QR code yang menggunakan QR code Indonesia standard Bank Indonesia.

i. Buka Rekening Oline

Buka Rekening Online adalah layanan pembukaan rekening secara online dengan mudah dan cepat tanpa harus datang ke gerai Bank.

j. BSI Net

BSI Net adalah salah satu layanan untuk melakukan transaksi secara massal dan monitoring transaksi.

k. Mitraguna Online

Mitraguna Online adalah layanan pembiayaan secara online yang bisa digunakan secara online untuk berbagai macam kebutuhan yang halal, dengan sumber pembayaran dari gaji atau pendapatan pegawai tetap dan tanpa adanya agunan.

l. BSI Debit Card

BSI Debit Card adalah kartu ATM dari Bank BSI untuk bertransaksi di ATM dan ECD di jaringan GPN dan internasional.

m. BSI Debit OTP

BSI Debit OTP adalah layanan transaksi dengan kartu debit menggunakan kode OTP sebagai pin dalam setiap melakukan transaksi.

n. Deposito Mobile

Deposito Mobile adalah layanan untuk memudahkan nasabah melakukan investasi dengan deposito kapanpun dan dimanapun tanpa harus mendatangi gerai Bank.

o. Griya Hasanah Online

Griya Hasanah Online adalah pembiayaan dari PT BSI Tbk, untuk melakukan penambahan pembiayaan dari pembiayaan eksisting BSI untuk tujuan konsumtif nasabah.

p. E-mas BSI Mobile

E-mas BSI Mobile adalah produk layanan digital yang disediakan BSI dimana saldo kepemilikan emas milik nasabah berupa gram emas yang di simpan melalui BSI Mobile.

3. Kartu

Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu memiliki layanan Perbankan dengan fasilitas kartu debit dan pembiayaan, diantaranya adalah sebagai berikut:³⁸

a. Kartu Pembiayaan

Berikut ini beberapa layanan fasilitas kartu pembiayaan yang disediakan Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu:

- BSI Hasanah Card Classic

BSI Hasanah Card Classic adalah jenis kartu dengan pembiayaan sesuai dengan prinsip Syariah yang dikeluarkan oleh PT Bank Syariah Indonesia yang berfungsi sebagai alat pembayaran untuk transaksi dan juga berfungsi sebagai kartu kredit, dengan limit Rp. 4.000.000 hingga 6.000.000

- BSI Hasanah Card Gold

BSI Hasanah Card Gold adalah kartu pembiayaan dengan prinsip Syariaah dengan limit sebesar Rp. 8.000.000 hingga 30.000.000

³⁸ <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/kartu>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

- BSI Hasanah Card Platinum

BSI Hasanah Card Platinum adalah kartu pembiayaan dengan prinsip Syariah dengan limit Rp. 40.000.000 hingga 900.000.000

b. Kartu Debit

Berikut ini ada 6 layanan fasilitas kartu debit yang disediakan oleh Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu yang pertama adalah BSI Debit OTP yang dimaksud dengan BSI Debit OTP adalah jenis kartu debit dengan sistem PIN menggunakan One Time Password (OTP) yang diregistrasi melalui *Mobile Banking*, yang kedua adalah BSI Debit GPN yang dimaksud dengan BSI Debit GPN adalah jenis kartu debit dengan sistem mengintegrasikan berbagai instrumen sistem pembayaran dan dibangun atas seperangkat ketentuan dan mekanisme yang dibentuk guna untuk mendukung transaksi pembayaran secara nasional (domestik), yang ketiga adalah BSI Debit Sabi yang dimaksud dengan BSI Debit Sabi adalah jenis kartu debit untuk mendukung edukasi literasi keuangan anak dengan limit khusus untuk menjaga keamanan anak dalam melakukan transaksi, yang

keempat adalah Kartu Debit BSI Sempel yang dimaksud dengan Kartu Debit BSI Sempel adalah jenis kartu debit yang digunakan oleh pelajar diseluruh mesin EDC dan ATM maupun diseluruh Indonesia (nasional), yang kelima adalah BSI Debit Visa yang dimaksud dengan BSI Debit Visa adalah jenis kartu debit dengan menggunakan logo Visa Worldwide yang bisa digunakan oleh nasabah diseluruh dunia (Internasional), kemudian yang terakhir adalah Kartu Haji BSI Visa yang dimaksud dengan Kartu Haji BSI Visa adalah jenis kartu khusus bagi nasabah untuk melakukan tabungan haji Indonesia guna mempermudah untuk melakukan transaksi saat nasabah melakukan ibadah di tanah suci.³⁹

³⁹<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/kartu?category=48&lainnya=false>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Informan

1. Berdasarkan umur dari 10 informan pada penelitian ini yaitu umur 55 tahun berjumlah 1 orang, 43 tahun 1 orang, 36 tahun 1 orang, 34 tahun 1 orang, 21 tahun 3 orang dan 22 tahun 3 orang.
2. Berdasarkan jenis kelamin dari 10 informan pada penelitian ini yaitu laki-laki berjumlah 3 orang dan perempuan berjumlah 7 orang.
3. Berdasarkan pendidikan dari 10 informan pada penelitian ini yaitu berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) berjumlah 6 orang, berpendidikan Sarjana (S1) berjumlah 3 orang dan berpendidikan Sarjana (S2) 1 orang.
4. Berdasarkan pekerjaan dari 10 informan pada penelitian ini yaitu Pelajar/Mahasiswa berjumlah 6 orang, Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 3 orang, dan Pegawai Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu berjumlah 1 orang.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Bagaimana *Mobile Banking* dapat mempermudah akselerasi layanan

Berdasarkan hasil wawancara, Aulia Rahma yang bekerja sebagai Mahasiswa mengungkapkan bahwa:

“Layanan Mobile Banking memudahkan saya untuk melakukan transaksi Perbankan, karena dengan adanya layanan Mobile Banking saya bisa melakukan transaksi Perbankan dengan menggunakan handphone tanpa harus pergi ke Bank”⁴⁰

Dari penjelasan yang telah diberikan Saudara Aulia Rahma dapat disimpulkan bahwa layanan *Mobile Banking* dapat mempermudah akselerasi dengan memberikan pelayanan yang cepat dengan menggunakan handphone sehingga untuk melakukan transaksi Perbankan Saudara Aulia Rahma bisa melakukannya dengan menggunakan hendphone tanpa harus pergi ke Bank. Dapat dilihat kualitas dari layanan *Mobile Banking* sangat bagus karena menurut Tjiptono pada teori Service Quality (Kualitas Layanan), kualitas layanan bisa dikatakan bagus apabila bisa memberikan pelayanan yang tepat, cepat, serta memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara, Muhammad Imam yang bekerja sebagai Mahasiswa mengungkapkan bahwa:

⁴⁰ Aulia Rahma, Wawancara tanggal 14 Oktober 2022.

“Saya sangat terbantu dengan adanya layanan Mobile Banking ini karena ketika saya mendapatkan kiriman uang dari orang tua saya, saya bisa mengecek uang tersebut sudah masuk atau belum dengan menggunakan handphone, sehingga saya tidak perlu datang dan mengantri di ATM untuk melakukan pengecekan”⁴¹

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan Saudara Muhammad Imam dapat dilihat akselerasi layanan dari *Mobile Banking* yang bisa mempercepat dan mempermudah Saudara Muhammad Imam dalam melakukan pengecekan saldo dengan menggunakan handphone sehingga tidak perlu mendatangi dan mengantri di ATM, dan dapat disimpulkan kualitas dari *BSI Mobile* sangat bagus karena sesuai dengan item dimensi yang telah diusulkan oleh Tjiptona pada bagian reliabilitas dan responsivitas, yang dimaksud dengan reliabilitas dan responsivitas adalah memberikan pelayanan dengan segera, akurat, cepat, tepat, dan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara, Ibu Endah yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) mengungkapkan bahwa:

⁴¹ Muhammad Imam, Wawancara tanggal 17 Oktober 2022.

“Layanan Mobile Banking sangat membantu saya terutama untuk melakukan transfer uang dan pengecekan saldo sehingga saya tidak perlu mengantri di Bank ataupun ATM untuk melakukan transfer dan cek saldo”⁴²

Dari penjelasan yang diberikan Ibu Endah dapat dilihat akselerasi layanan yang diberikan oleh *Mobile Banking* yang bisa memudahkan dan mempercepat Ibu Endah dalam melakukan transfer dan pengecekan saldo sehingga Ibu Endah tidak perlu mengantri di Bank ataupun ATM.

Berdasarkan hasil wawancara, Ibu Suryani yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) mengungkapkan bahwa:

“layanan BSI Mobile ini sesuai dengan yang saya harapkan karena dengan adanya layanan BSI Mobile ini bisa memudahkan saya mengecek saldo dan mengirim uang sehingga saya tidak perlu bersusah paya mengantri di ATM ataupun Bank”⁴³

Dari penjelasan yang telah diberikan oleh Ibu Suryani dapat disimpulkan bahwa layanan *BSI Mobile* atau *Mobile Banking* memberikan akselerasi layanan

⁴² Endah, Wawancara tanggal 19 Oktober 2022.

⁴³ Suryani, Wawancara tanggal 20 Oktober 2022.

dengan cara memberikan pelayanan yang cepat dengan menggunakan handphone sehingga untuk melakukan pengecekan saldo dan transfer uang bisa dilakukan dengan cepat tanpa harus mendatangi gerai Bank, layanan Mobile Banking ini juga sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Ibu Suryani karena dengan adanya *BSI Mobile* Ibu Suryani bisa melakukan pengecekan saldo dan transfer uang dengan mudah dan cepat, hal ini sesuai dengan teori pelayanan karena bisa membantu dan memenuhi kepentingan Ibu Suryani.

Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Iwens yang bekerja sebagai pegawai Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu mengungkapkan bahwa:

“Ketika nasabah mengalami masalah pada saat mengakses layanan BSI Mobile atau Mobile Banking maka nasabah dapat menyampaikan pengaduan secara lisan melalui BSI Call dengan menghubungi nomor 14040, atau nasabah juga bisa menyampaikan pengaduan dengan cara mengakses link resmi dari BSI kemudian pilih menu hubungi kami. Kemudian untuk meningkatkan operasional BSI Mobile atau Mobile Banking kami memberikan kemudahan bagi nasabah yang ingin mendaftar dan aktivasi BSI Mobile dengan

menggunakan handphone tanpa harus ke Bank dengan cara mendownload aplikasi BSI Mobile di Playstore”⁴⁴

Dari penjelasan yang telah diberikan oleh Bapak Iwens dapat dilihat akselerasi layanan yang diberikan BSI Mobile bagi nasabah yang ingin mendaftar dan aktivasi BSI Mobile atau Mobile Banking dengan menggunakan handphone dengan cara mendownload aplikasi BSI Mobile di Playstore sehingga nasabah tidak perlu pergi ke Bank untuk mendaftar BSI Mobile atau Mobile Banking.

2. Bagaimana peran layanan *Mobile Banking* pada masa pandemi Covid-19 di Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil wawancara, Dia Ayu Mutiara yang bekerja sebagai Mahasiswa mengungkapkan bahwa:

“Saya sangat terbantu dengan adanya layanan Mobile Banking ini karena saya bisa membeli berbagai macam kebutuhan saya dengan menggunakan handphone seperti pulsa, paket data, dan token listrik. sehingga saya tidak perlu keluar rumah dan mengurangi resiko terpapar virus Covid-19”⁴⁵

⁴⁴ Iwens, Wawancara tanggal 21 Oktober 2022.

⁴⁵ Dia Ayu Mutiara, Wawancara tanggal 14 Oktober 2022.

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan Saudara Dia Ayu Mutiara dapat dilihat peran dari Mobile Banking yang bisa membantu Saudara Dia Ayu Mutiara untuk memenuhi kebutuhan seperti melakukan pembelian pulsa, paket data, dan token listrik tanpa harus keluar rumah sehingga mengurangi resiko terpapar virus Covid-19.

Berdasarkan hasil wawancara, Cherina Ayu yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa mengungkapkan bahwa:

“Layanan BSI Mobile atau Mobile Banking sangat berguna pada masa pandemi Covid-19 karena pada masa pandemi kita dibatasi untuk melakukan kegiatan diluar rumah sehingga dengan adanya BSI Mobile ini bisa membantu saya dalam melakukan pembayaran seperti pembayaran shopee sehingga saya tidak perlu ke Indomaret ataupun ATM untuk melakukan pembayaran”⁴⁶

Dari penjelasan yang telah diberikan oleh Saudara Cherina Ayu dapat dilihat peran dari layanan *BSI Mobile* dalam membantu Saudara Cherina Ayu untuk melakukan pembayaran dengan menggunakan layanan *BSI Mobile* tanpa harus keluar rumah.

⁴⁶ Cherina Ayu, Wawancara tanggal 14 Oktober 2022.

Berdasarkan hasil wawancara, Ayu Andira yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa mengungkapkan bahwa:

“Dengan adanya layanan Mobile Banking ini bisa membantu saya dalam melakukan pembayaran UKT ketika saya pulang kampung sehingga saya tidak perlu mendatangi Bank yang Jaraknya jauh dari tempat tinggal saya”⁴⁷

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan Saudara Ayu Andira dapat dilihat peran dari layanan *Mobile Banking* yang bisa membantu saudara Ayu Andira dalam melakukan pembayaran UKT sehingga saudara Ayu Andira tidak perlu mendatangi Bank yang jaraknya cukup jauh dari tempat tinggalnya. Hal ini berhubungan dengan teori pelayanan karena dengan adanya *layanan Mobile Banking* bisa memberikan pelayanan atau melayani dan memenuhi keperluan dari seseorang ataupun masyarakat luas.

Berdasarkan hasil wawancara, Enjeline Kurnia Fortuna yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa mengungkapkan bahwa:

“Dengan adanya layanan BSI Mobile yang memiliki fitur-fitur yang lengkap dan mudah dipahami

⁴⁷ Ayu Andira, Wawancara tanggal 17 Oktober 2022.

sehingga mudah digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan saya dalam melakukan aktivitas Perbankan seperti transfer, pembayaran, pembelian dan masih banyak lagi dimanapun dan kapanpun tanpa harus pergi ke Bank”⁴⁸

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan oleh Saudara Enjeline Kurnia Fortuna dapat dilihat peran dari *BSI Mobile* atau *Mobile Banking* dalam membantu saudara Enjeline Kurnia Fortuna untuk melakukan aktivitas Perbankan dimanapun dan kapanpun.

Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Cahyanto yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) mengungkapkan bahwa:

“layanan Mobile Banking sangat berguna bagi saya karena layanan Mobile Banking tidak hanya membantu saya dalam melakukan transaksi Perbankan tetapi Mobile Banking juga bisa membantu saya dalam beribadah dengan adanya fitur berbagi dan notifikasi adzan”⁴⁹

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan Bapak Cahyanto dapat dilihat peran dari layanan *Mobile Banking* yang bisa membantu Bapak Cahyanto dalam

⁴⁸ Enjeline Kurnia Fortuna, Wawancara tanggal 17 Oktober 2022.

⁴⁹ Cahyanto, Wawancara tanggal 20 Oktober 2022.

melakukan transaksi Perbankan dan juga bisa membantu Bapak Cahyanto untuk melakukan ibadah.

Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Iwens yang bekerja sebagai pegawai Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu mengungkapkan bahwa:

*“Kami pihak Bank terus berupaya untuk menyempurnakan aplikasi BSI Mobile atau Mobile Banking dengan menyediakan aplikasi yang memiliki tampilan yang modern dan kami juga memberikan penjelasan mengenai fitur-fitur yang ada pada BSI Mobile di link resmi BSI, kami harapkan dengan adanya layanan BSI Mobile atau Mobile Banking ini bisa menjadi alternatif untuk membantu nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi Perbankan dan kami terus berupaya untuk mempertahankan kualitas dari layanan BSI Mobile ini”*⁵⁰

Dari penjelasan yang telah diberikan Bapak Iwens dapat disimpulkan bahwa pihak Bank BSI terus berupaya untuk menyempurnakan dan mempertahankan kualitas dari layanan *BSI Mobile* atau *Mobile Banking* ini agar selalu disukai dan dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi Perbankan.

⁵⁰ Iwens, Wawancara tanggal 21 Oktober 2022.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan seluruh hasil tahapan penelitian yang dilakukan mengenai Peran Layanan *Mobile Banking* Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bank BSI (Studi Pada Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu), maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh 10 informan maka dapat disimpulkan bahwa layanan *BSI Mobile* atau *Mobile Banking* memberikan akselerasi layanan dengan cara memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan aman. Sehingga untuk melakukan aktivitas perbankan nasabah bisa melakukannya melalui layanan *Mobile Banking* tanpa harus pergi ke Bank.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh 10 informan maka dapat dilihat peran dari layanan *BSI Mobile* atau *Mobile Banking* pada masa pandemi Covid-19 di Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu yang bisa membantu nasabah dalam melakukan transaksi Perbankan dan bisa membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan seperti pembelian pulsa, paket data, dan token listrik dengan menggunakan handphone tanpa harus

keluar rumah sehingga mengurangi resiko terpapar virus Covid-19.

B. Saran

1. Bagi pihak Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu agar selalu menjaga kualitas dari layanan *BSI Mobile* atau *Mobile Banking* dan terus Berinovasi terhadap *BSI Mobile* agar selalu disukai oleh nasabah.
2. Bagi nasabah pengguna *BSI Mobile* atau *Mobile Banking* agar selalu merahasiakan PIN dan menggunakan PIN yang tidak mudah ditebak agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Nailin Nikmah. (2022). Analisis Peran Digital Payment Berbasis Mobile Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC. Kudus (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri Kudus).
- Budiarti, Linda. (2018). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan (Doctoral Dissertation, IAIN Pekalongan). hal. 2-3.
- Dewi, Silvia Karunia. (2019). Peran Kepala Sekolah Sebagai Supervisor Dalam Membina Kompetensi Pedagogik Guru di SMK Muhammadiyah 2 Bandar Lampung (Doctoral Dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Fasa, Muhammad Iqbal., Rika Mawarni. (2021). Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Costumer Relation Pada Masa Covid-19. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9(2)
- Hafiz, Abdul. (2018). Analisis SWOT Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah (Bachhelor's Thesis, Fakultas Ilmu Dakwa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta). hal. 1-2.

- Hafizd, Jefik Zulfikar. (2020). Peran Bank Syariah Mandiri (BSM) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam*, 5(2). hal. 140.
- Hawa, ST. (2021). Analisis Pemanfaatan BSI Mobile dan QR Standar Indoneisa Studi Kebijakan Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta. (Doctoral Dissertation Universitas Islam Indonesia Yogyakarta).
- Hidayat, Fiqih. (2021). Akselerasi Layanan Elektronik Banking Dalam Meningkatkan Produktivitas Bank Syariah. (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri Parepare).
- <https://bsimobile.co.id/fitur-layanan/>. Diakses pada tanggal 24 Agustus 2022
- <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022
- <https://www.bankbsi.co.id/jaringan/749>. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2022
- <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-terus-dorong-aktivasi-digital-transaksi-via-bsi-mobile-lebih-masif>
Diakses Pada Tanggal 25 Desember 2022
- <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking>.
Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/bisnis-wirusaha>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/emas>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/investasi>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/pembiayaan>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/prioritas>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/tabungan>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/transaksi>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/kartu>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/kartu?category=48&lainnya=false>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2022

Pauwah, Darsanto., Juliana Tumiwah., Evelin Kawung. (2021). Peran Masyarakat Dalam Pengembangan Museum Perang Dunia II Untuk Menciptakan Desa Wisata Unggulan Di

- Desa Joubela Kabupaten Pulau Morotai Kecamatan Morotai Selatan. *Jurnal Ilmiah Society*, 2(1). hal. 3.
- Pratiwi Wulandari, Dwitya. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakan (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara). hal. 20.
- PT. Aku Bisa, Al Quran QS Al-Isra/17:84.
- PT. Aku Bisa, Al Quran QS An-Nisa/3:58.
- PT. Aku Bisa, Al Quran QS Thaha/20:44.
- Putra, Rizky Pratama., Sri Herianingrum. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 1(9). hal. 624
- Ridlwan, Ahmad Ajib., Zulfikri Charis Darmawan. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*. 3(2). hal. 110
- Ridlwan, Ahmad Ajib., Zulfikri Charis Darmawan. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*. 3(2). hal. 111
- Satijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globalindo. hal. 3.

- Tahliani, Hani. (2020). Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Madani Syariah*, 3(2). hal. 105.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta:CV. Andi Offset. hal. 127-129.
- Triyanti, Debi., Reni Fitriana Kaban., Muhammad Iqbal. (2021). Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah MANDIRI Kantor Cabang Tomang). *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1)
- Wahyu, Didin Rasyidin. (2016). Financing To Deposit Ratio (FDR) Sebagai Salah Satu Penilaian Kesehatan Bank Umum Syariah (Study Kasus Pada Bank BJB Syariah Cabang Serang). *Islamicconomic: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(1). hal. 23.
- Wahyuni, Alida., Eriana Dinda Putyri. (2021). Pemanfaatan Mobile Banking Serta Internet Banking Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang BSD. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, 2(1)
- Wandhansari, Rianis Aprillia. (2017). Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Rawat Inap di RS Gatoel Mojokerto dalam Perspektif Manajemen Pelayanan

Islam (Doctoral Dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).

Wulandari, Novitasari Putri., Nadya Novandriani Karina Moelione. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung. *Majalah Bisnis dan IPTEK*, 10(2). hal. 141.

Yaqin, Ainul., Ilfitriah Aniek Maschudah. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 4(2). hal.249.

**L
A
M
P
I
R
A
N**









KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

I. Identitas Mahasiswa

Nama : Agil Magrib
N I M : 1811140096
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : VII (7)

II. Judul Yang Diajukan (Disertai Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah):

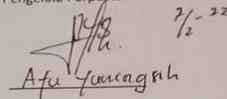
PERAN LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI BANK BSI
(Studi Kasus Pada Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu)

III. Proses Konsultasi

1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan

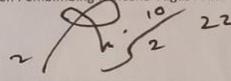
Pengelola Perpustakaan


7/2-22
Afu Yumagrish

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan lanjutan

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir


10/2-22

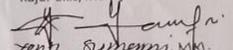
IV. Judul Yang Disahkan

Cari data nasabah yg menggunakan m. banking
di BSI

Penunjukkan Dosen Penyeminar:

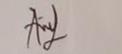
Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen


Zeni Sumarmo, Mkn.
NIP. 197909162007012020

Bengkulu, 28 Januari 2022

Mahasiswa


Agil Magrib
NIM. 1811140096



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Selasa, 12 April 2022
Nama Mahasiswa : Agil Magrib
NIM : 1811140096
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
PERAN LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANK BSI (Studi Pada Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu)		

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

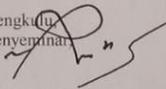
Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Agil Magrib
 NIM : 181190096
 Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
1.	Belum survey	Survey awal.
2	Belum pabri. media Bankir BSI	sebelumnya pabri. dan

Bengkuwu
 Penyeminar



NIP. 196606161995031003

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "PERAN LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANK BSI (Studi Pada Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu) " yang disusun oleh :

Nama : Agil Magrib
NIM : 1811140096
Prodi : Perbankan Syariah

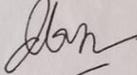
Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 12 April 2022 M/ 1443 H

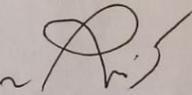
Dan telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminar. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada jurusan untuk ditunjuk Tim pembimbing Skripsi.

Bengkulu, Mei 2022

Mengetahui
Ka. Prodi Perbankan Syariah


Debby Arisandi, MBA
NIP 198609192019032012

Penyeminar


Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0656/Un.23/F.IV/PP.00.9/06/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

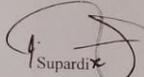
1. N A M A : Dr. Nurul Hak, M. A.
NIP : 196606161995031002
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : H. Romi Adetio Setiawan, M.A. Ph.D
NIP : 198312172014031001
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Agil Magrib
NIM : 1811140096
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Peran Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Bank BSI (Studi Pada Bank BSI S. Parman 1 Kota Bengkulu)
Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 9 Juni 2022
Dekan,


Supardi

Tembusan :
1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171
Website: www.uinfaibengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Peran Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bank BSI (Studi Pada Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu)” yang disusun oleh:

Nama : Agil Magrib
NIM : 1811140096
Prodi : Perbankan Syariah

Telah diperbaiki sesuai saran dan arahan pembimbing. Selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

Bengkulu, 3 Oktober 2022 M
1443 H

Pembimbing I

Dr. Nurul Hak, M.A.

196606161995031002

Pembimbing II

H. Romi Adetio Setiawan, M.A. Ph.D

198312172014031001

Mengetahui,
Ka. Prodi Perbankan Syariah

Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) -51171-51172-51276 Fax (0736) 5117

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Agil Magrib Program Studi : Perbankan Syariah
Nim : 1811140096 Pembimbing I : Dr. Nurul Hak, M. A.
Judul Tugas Akhir : PERAN LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANK BSI (Studi
Pada Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu)

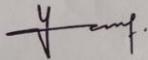
No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1		Latar belakang	acc -	R.
2		Rumusan masalah	acc.	R.
3		Bab I - VII	acc -	R

4		Pd II	all-	R
5		Kangri	all;	R
6		all	-	R.

Bengkulu, November 2022

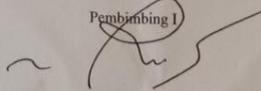
Mengetahui,

Ketua jurusan EKIS,



Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

Pembimbing 1



Dr. Nurul Hak, M. A.
NIP. 196606161995031002

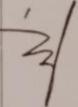


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) -51171-51172-51276 Fax (0736) 5117

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Agil Magrib Program Studi : Perbankan Syariah
Nim : 1811140096 Pembimbing II : H. Romi Adetio Setiawan, M.A. Ph.D
Judul Tugas Akhir : PERAN LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANK BSI (Studi Pada Bank BSI S Parman 1 Kota Bengkulu)

Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
Rabu/6 Juli 2022	BAB. 1 - 2	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki Cara Penulisan footnote- Perbaiki kajiian teori	
Selasa/23 Agustus 2022	BAB. 1 - 3	<ul style="list-style-type: none">- harus konsisten dalam penulisan- Gunakan cara miring selain bahasa Indonesia- kurangi informasi yang tidak perlu	

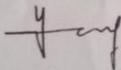
Senin/12 September 2022	BAB. 1-3	<ul style="list-style-type: none"> - Perbanyak referensi - Produk atau Perusahaan BSI harus diambil dari Link resmi BSI 	
Jumat/16 September 2022	BAB. 1-3	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki footnote dari internet - kurangi informasi pada bagian akhir penulisan 	
Senin/3 Oktober 2022	BAB. 1-3	<ul style="list-style-type: none"> - Gunakan label pada produk dan jasa BSI - tambahkan keterangan berfoto 	

Semia /24 oktober 2022	BAB. 4	- kaitan teori dengan hasil penelitian	
Jumat /28 oktober 2022	BAB. 5	- Perbaiki, kesimpulan harus menjawab pertanyaan rumusan masalah	

Bengkulu, Juli 2022

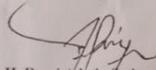
Mengetahui,

Ketua jurusan EKIS,



Yenti Sumarni, MM
 NIP. 197904162007012020

Pembimbing II



H. Romi Adetio Setiawan, M.A. Ph.D
 NIP. 198312172014031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Faden Fatah Pogar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfaibengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME

Nomor: 139/SKLP-FEBI/02/11/2022

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : AGIL MAGRIB
NIM : 1811140096
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Jenis Tugas Akhir : SKRIPSI
Judul Tugas Akhir : PERAN LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI BANK BSI (STUDI PADA BANK BSI S
PARMAN I KOTA BENGKULU)

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil **26%**. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 28 November 2022
Ketua Tim Uji Plagiarisme Dekan 1
MENGERTIKAN
SESUAI DENGAN ASLINYA
REG NO. _____
TANGGAL _____
DEKAN
Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002
Dr. H. Suparman
NIP. 196504101993031007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
JalanRaden Fatah PagarDewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN

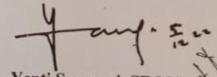
Dengan ini memberikan keterangan bahwa :

Nama : Agil Magrib
NIM : 1811140096
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah memiliki sertifikat **LENGKAP** sesuai dengan persyaratan **SKPI** sehingga dapat mengikuti ujian munaqosyah.

Demikian surat keterangan ini dibuat, atas perkenannya diucapkan terimakasih.

Bengkulu, Desember 2022
Ka. Prodi PerbankanSyariah


Yenti Sumarni, SE.M.M
NIP.197904162007012020

Agil

ORIGINALITY REPORT

21 %	19 %	6 %	11 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2 %
2	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	1 %
3	riset.unisma.ac.id Internet Source	1 %
4	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	1 %
5	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	1 %
6	etheses.iainpekalongan.ac.id Internet Source	1 %
7	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1 %
8	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1 %
9	dspace.uii.ac.id Internet Source	1 %