ANALISIS KUALITAS LAYANAN *SMS BANKING* BANK BNI SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH KOTA PALOPO

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo

IAIN PALOPO

Oleh:
SITI ANISAH
16 0402 0049

IAIN PALOPO

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *SMS BANKING* BANK BNI SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH KOTA PALOPO

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo

IAIN PALOPO

Oleh:
SITI ANISAH
16 0402 0049

Pembimbing:

1. **Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.**
2. **Yuyun Ruqiyyat Said, S.Pd.,M.Pd.**

IAIN PALOPO

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	*: Siti Anisah*
NIM	*: 16 0402 0049*
Program studi	*: Perbankan Syariah*
Fakultas	*: Ekonomi dan Bisnis Islam*

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. *Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.*
2. *Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.*

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima saksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 23 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL 10000 E3905AJX566027927

Siti Anisah

Nim. 16 0402 0049

IAIN PALOPO

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Layanan SMS Banking Bank BNI Syariah terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo. Yang ditulis oleh Siti Anisah Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0049, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, Tanggal 18 Oktober 2021 Miladiyah bertepatan dengan 11 Rabiul Awal 1443 Hijriyah telah di perbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Palopo, 23 Oktober 2021

TIM PENGUJI

1. Yuyun Ruqiyyat Said, S.Pd.,M.Pd.	Ketua Sidang	(.....)
2. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.	Penguji I	(.....)
3. Hendra Safri, SE.,M.M.	Penguji II	(.....)
4. Yuyun Ruqiyyat Said, S.Pd.,M.Pd.	Pembimbing	(.....)

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr.Hj. Ramlah,M.M.
NIP.196102081994032001

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Hendra Safri, SE.,M.M.
NIP.198610202015031001

IAIN PALOPO

ii

PRAKATA

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

الْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى اَشْرَفِ الْاَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِيْنَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى اٰلِهِ وَاَصْحَابِهِ اَجْمَعِيْنَ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Analisis Kualitas Layanan SMS Banking Bank BNI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo" setelah melalui proses yang panjang.

Selawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak, walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Prof. Dr. Abdul Pirol, M. Ag, serta Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. H. Muammar Arafat Yusmad,

IAIN PALOPO

S.H., M.H., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Dr. Ahmad Syarief Iskandar, SE., M.M., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina peneliti menimbah ilmu pengetahuan.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Hj. Ramlah Makkulase,M.,M.M., serta Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Bapak Tadjuddin, S.E., M. Si. Ak., Ca., dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Takdir, SH., MH., yang telah membantu mensukseskan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Palopo, Bapak Hendra Syafri, S.E., M.M. seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu, mendidik, membimbing, mengajar dan mencurahkan ilmu-ilmunya kepada penulis. Semoga Allah Swt., melimpahkan amal kebaikan mereka. Aamiin.
4. Pembimbing I Dr. Mahadin Shaleh, M.Si. dan Pembimbing II Yuyun Ruqiyyat Said, S.Pd.,M.Pd. yang telah meluangkan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing dan mengajarkan peneliti dalam proses penyusunan skripsi dan memberikan kontribusi ilmiah sehingga membuka cakrawala berfikir peneliti dalam menghadapi berbagai persoalan.

IAIN PALOPO

5. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si penguji I dan Hedra Safri, SE, M.M. penguji II yang memberikan bimbinga dan saran kepada penulis selama proses ujian Skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, Bapak Madehang. S.Ag., M.Pd, beserta stafnya yang telah banyak membantu penulis, khususnya dalam mengumpulkan literature-literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
7. Pada Dosen dan Pegawai di kampus institute Agama Islam Negri (IAIN) Palopo, yang selama ini banyak memberikan motivasi dan bantuan dalam menghadapi segala tantangan selama proses perkuliahan.
8. Seluruh Administrasi IAIN Palopo yang telah memberikan informasi dan bantuan yang berkaitan dengan akademik.
9. Pimpinan dan segenap karyawan Bank BNI Syariah KCP Palopo yang telah membantu penulis dalam penelitian skripsi yang selama ini memberikan ilmu, pengalaman dan keterangan-keterangan dari wawancara yang tertuang di dalam hasil penelitian skripsi ini.
10. Terkhusus kepada kedua orang tuaku Ibu Husnah dan Bapak Mistari yang telah mengasuh, mendidik serta yang tak henti-hentinya berdoa dan berjuang demi kesuksesan anak-anaknya. Terimakasih atas kasih dan sayang kalian, doaku untuk kalian akan senantiasa terpanjatkan dalam setiap sujudku.

IAIN PALOPO

11. Kakanda tercinta Miswadi, Anita S.Sos., serta adinda tercinta Hotib Ahyar yang senantiasa memberikan kasih sayang, dorongan, semangat dan bantuan kepada penulis.
12. Terkhususkan kepada Ridayani, Sartika Andini dan Rika Rismadani S.E., yang demekian ikhlas dan sabar senantiasa membatu, membimbing, memberikan dorongan, semangat kepada penulis.
13. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2016 (khususnya kelas E) dan Posko KKN Angk. XXXVI IAIN Palopo, Desa Lagego, Kecamatan Burau, Kabupaten Luwu Timur, yang selama ini memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharkan saran, kritikan dan masukan yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Serta hanya kepada Allah Swt., peneliti memohon ampun atas segala dosa dan berdo'a semoga bantuan dan partisipasi berbagai pihak dapat diterima sebagai amalan ibadah dan diberikan pahala yang berlipat ganda. Aamin.

IAIN PALOPO

Wassalamu Alaikum Wr.Wb.

Palopo, 23 Mei 2021

Penulis,

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba’	B	Be
ت	Ta’	T	Te
ث	Ṡa’	Ṡ	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa’	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet dengan titik di atas
ر	Ra’	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah

IAIN PALOPO

ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

IAIN PALOPO

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	*fatḥah*	a	a
اِ	*kasrah*	i	i
اُ	*ḍammah*	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَيْ	*fatḥah dan yā'*	ai	a dan i
ـَوْ	*fatḥah* dan *wau*	au	a dan u

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا ... | ـَى ...	*fatḥah* dan *alif* atau *yā'*	ā	a dan garis di atas
ـِي	*kasrah* dan *yā'*	ī	i dan garis di atas
ـُو	*ḍammah* dan *wau*	ū	u dan garis di atas

4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah, kasrah,* dan *dammah,* transliterasinya adalah (t). Sedangkan*tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h).

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

IAIN PALOPO

Contoh:

رَوْضَة الأَطْفَالِ

اَلْمَدِيْنَة اَلْفَاضِلَة

اَلْحِكْمَة

5. Syaddah *(Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا

نَجَّيْنَا

اَلْحَقّ

نُعِّمَ

عَدُوٌّ

Jika huruf ى ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ـِـيّ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ

عَرَبِيٌّ

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال*(alif lam ma'rifah)*. Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

اَلشَّمْسُ

اَلزَّلْزَلَة

IAIN PALOPO

اَلْفَلْسَفَة
اَلْبِلاَدُ

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (’) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُوْنَ
اَلنَّوْعُ
شَيْءٌ
أُمِرْتُ

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur’an (dari *al-Qur’ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah.Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba’īn al-Nawāwī

Risālah fi Ri’āyah al-Maslahah

IAIN PALOPO

9. *Lafz al-Jalālah*

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِيْنُ اللهِ بِاللهِ

Dīnullāh billah

adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah,* diteransliterasi dengan huruf (*t*). Contoh:

هُمْ فِيْ رَحْمَةِ اللهِ

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital *(All Caps)*, dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

IAIN PALOPO

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh :

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu) Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

IAIN PALOPO

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT. = Subhanahu Wa Ta‘ala

SAW. = Sallallahu ‘Alaihi Wasallam

AS = ‘Alaihi Al-Salam

H = Hijrah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

L = Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

QS …/…: 4 = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali ‘Imran/3: 4

HR = Hadis Riwayat

IAIN PALOPO

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL
HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI i
HALAMAN PENGESAHAN ii
PRAKATA iiii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN vii
DAFTAR ISI xv
DAFTAR AYAT xvi
DAFTAR HADIS xviii
DAFTAR GAMBAR xix
DAFTAR LAMPIRAN xx
ABSTRAK xxi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Batasan Masalah 6
C. Rumusan Masalah 6
D. Tujuan Penelitian 7
E. Manfaat Penelitian 7

BAB II KAJIAN TEORI 9
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan 9
B. Deskripsi Teori 12
1. Perbankan Syariah 12
2. Kualitas Layanan Jasa 22
3. Loyalitas Nasabah atau Pelanggan 24
4. Pengertian Elektronic Banking 28
5. Layanan SMS Banking 31
C.Kerangka Pikir 33

BAB III METODE PENELITIAN 35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 36
C. Fokus Penelitian 36
D. Desain Penelitian 36
E. Data dan Sumber Data 37
F. Instrumen Penelitian 38
G. Teknik Pengumpulan data 40
H. Pemeriksaan Keabsahan Data 42
I. Teknik Analisis Data 44
J. Definisi Istilah 45

BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA..... 47
A. Deskripsi Data 47
B. Hasil Penelitian danPembahasan 54
BAB V PENUTUP..... 67
A. Simpulan..... 67
B. Saran 68

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

IAIN PALOPO

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S Ali-Imran ayat/3:130 3
Kutipan Ayat 2 Q.S Al-Baqarah ayat/2:278 20
Kutipan Ayat 3 Q.S Al-Baqarah ayat/2: 275 21
Kutipan Ayat 4 Q.S Ali-Imran ayat/3:159 63

IAIN PALOPO

DAFTAR HADIS

Hadis 1 Hadis tentang akad mudharabah 15
Hadis 2 Hadis tentang akad wadi'ah 18
Hadis 3 Hadis tentang jual beli 22
Hadis 4 Hadis tentang riba 61

IAIN PALOPO

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir..... 34
Gambar 1.2 Tabel Data Responden Wawancara..... 38

IAIN PALOPO

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing
Lampiran 2 Berita Acara Seminar Proposal
Lampiran 3 Permohonan Pengesahan Proposal
Lampiran 4 Halaman Pengesahan Proposal
Lampiran 5 Persetujuan Pembimbing Proposal
Lampiran 6 Nota Dinas Pembimbing 1 Proposal
Lampiran 7 Nota Dinas Pembimbing 2 Proposal
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian
Lampiran 9 Pedoman Wawancara
Lampiran 10 Pernyataan Wawancara
Lampiran 11 Nota Dinas Pembimbing Seminar Hasil
Lampiran 12 Persetujuan Pembimbing Seminar Hasil
Lampiran 13 SK penguji Seminar Hasil
Lampiran 14 Surat Tim Verifikasi Skripsi
Lampiran 15 Nota Dinas Pembimbing Munaqasyah
Lampiran 16 Nota Dinas Tim Penguji Munaqasyah
Lampiran 17 Persetujuan Pembimbing Munaqasyah
Lampiran 18 Halaman Persetujuan Penguji
Lampiran 19 Surat Keterangan Bebas Mata Kuliah
Lampiran 20 Undangan Ujian Munaqasyah
Lampiran 21 Daftar Hadir Seminar Proposal
Lampiran 22 Kartu Kontrol Seminar Hasil

IAIN PALOPO

ABSTRAK

Siti Anisah, 2021. "*Analisis Kualitas Layanan SMS Banking Bank BNI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo*". Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Mahadin Shaleh dan Yuyun Ruqiyyat Said.

Skripsi ini membahas tentang Analisis Kualitas Layanan *SMS Banking* Bank BNI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan *SMS Banking* Bank BNI Syariah terhadap loyalitas nasabah Kota Palopo; Untuk mengetahui bagaimana nasabah dalam menggunakan layanan *SMS Banking* pada Bank BNI Syariah Kota Palopo.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan suatu hal dengan apa adanya yang kemudian disusun dalam bentuk laporan dengan menggunakan data kualitatif. Lokasi dan waktu penelitian ini yaitu di Bank BNI Syariah Palopo, subjek penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan layanan *SMS Banking* dan pegawai Bank BNI Syariah Palopo. Sumber data dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Untuk memperoleh data informasi, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Nasabah pada Bank BNI Syariah merasa cukup puas dengan kualitas layanan *SMS Banking* yang diberikan oleh pihak bank namun, disamping itu terjadi kendala pada saat mengoprasikan layanan tersebut, akibat jaringan yang kurang baik sehingga transaksi yang dilakukan tidak berjalan dengan lancar, namun nasabah tersebut akan kembali menggunakan layanan *SMS Banking* pada Bank BNI Syariah karna cukup membantu dalam melakukan berbagai macam bentuk transaksi.,2. Aktivitas layanan *SMS Banking* bisa dilakukan hanya dengan mendatangi salah satu ATM terdekat dengan hanya menggunakan ATM serta nomor *handphone* yang masih aktif, layanan *SMS Banking* sudah bisa digunakan tanpa harus mendatangi bank, dan layanan ini sudah bisa digunakan untuk melakukan berbagai macam bentuk transaksi yang dibutuhkan.

Untuk mempertahankan loyalitas atau kesetian nasabahnya dalam menggunakan layanan *SMS Banking*, Bank BNI Syariah harus tetap menjaga kualitas layanannya agar nasabah pengguna layanan *SMS Banking* tidak berpindah ke perusahaan perbankan lainya dan layanan *SMS Banking* ini sangat praktis dan mudah di gunakan kapan saja dan dimanapun.

Kata Kunci: Layanan *SMS Banking*, Nasabah, Loyalitas.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Loyalitas pelanggan merupakan faktor penting dalam kelangsungan hidup bisnis dan pengembangan lingkungan yang kompetitif. Loyalitas nasabah juga memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan perbankan, karna mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama dalam sebuah perusahaan perbankan untuk menarik dan mempertahankan mereka dan membuat bagaimana perusahaan perbankan itu memiliki konsumen yang loyal. Memiliki nasabah yang loyal merupakan suatu tujuan penting dalam suatu perusahaan perbankan, loyalitas nasabah dapat di definisikan sebagai komitmen nasabah terhadap suatu produk perbankan, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian yang konsisten.

Pada umumnya, riset tentang loyalitas pelanggan perusahaan kurang memahami perubahan dan tingkat kepentingan yang ada dalam benak pelanggan. Saat ini, dengan semakin tingginya persaingan dalam hal penawaran produk, minat nasabah menjadi cepat sekali berubah. Nasabah mudah terpengaruh dengan promosi-promosi produk yang di tawarkan terutama produk pada layanan SMS *Banking* itu sendiri yang di tawarkan oleh perusahan lain. Untuk itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan harus maksimal atau memuaskan nasabahnya karena banyak terjadi pengalaman yang dialami oleh nasabah dari

IAIN PALOPO

pihak perusahaan kurang memberikan layanan yang memuaskan terhadap beberapa nasabah sehingga ada rasa tidak puas dan memberikan dampak negatif untuk loyalitas terhadap perusahaan tersebut.

Meningkatkan pesaingan antar lembaga keuangan syariah menjadikan bisnis perbankan syariah mencari cara untuk mendiferensiasikan diri terhadap pesaingnya. Strategi yang digunakan oleh sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas produk terutama produk pada layanan SMS Banking yang dimilikinya, dengan pelayanan yang baik.

Faktor pelayanan nasabah merupakan salah satu ujung tombak perusahaan dalam menjual produknya. Banyak tidaknya jumlah nasabah serta volume pembelian ulang atau bentuk rasa loyalitas nasabah sangat besar pengaruhnya dari cara perusahaan melayani nasabahnya tersebut. Hal ini terkait dengan harapan masyarakat bahwa mereka berhubungan dengan bank yang aman, nyaman, dan mudah dalam melakukan transaksi.

Pada dasarnya kesetiaan atau loyalitas pelanggan sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelanggan yang setia akan cenderung membeli lebih banyak produk atau jasa pada Bank, tidak lebih untuk memilih pada Bank lain, tidak mencoba produk baru, dan mendorong orang lain untuk menjadi sebuah pelanggan Bank tersebut. Strategi untuk mencapai dan menciptakan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan menyebabkan suatu perusahaan harus berusaha keras, dan mengeluarkan biaya yang cukup tinggi dalam usaha merebut pelanggan atau nasabah yang setia atau loyal terhadap suatu perusahaan. Dampak kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah dan

IAIN PALOPO

pembelian ulang berbeda-beda pada setiap perusahaan. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang loyal.

Secara umum definisi kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Philip Kotler, sebagai berikut: “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesanya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapanya. Seperti dijelaskan dalam definisi diatas, kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan.[1]

Perbankan Syariah lahir sebagai tuntutan dari masyarakat Islam yang menginginkan adanya sebuah sistem perbankan yang benar-benar menerapkan ajaran Islam. Agama Islam melarang praktik-praktik muamalah yang mengandung unsur-unsur *maisir*, *gharar* dan *riba*.

Hal ini terdapat dalam Q.S Ali-Imran ayat 130 yang berbunyi:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُواْ ٱلرِّبَوٰٓاْ أَضۡعَٰفٗا مُّضَٰعَفَةٗۖ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمۡ
تُفۡلِحُونَ ١٣٠

IAIN PALOPO

Terjemahnya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.

[1]Kotler, Philip dan Armstrong, *Prinsip-Prinsp Pemasaran*, (Edisi ke-8. Jilid 1. Jakarta: Erlangga, Buku asli diterbitkan 1996),144.

Selanjutnya, didirikanlah Bank tanpa bunga yang sesuai dengan prinsip dasar ajaran Islam. Perbankan adalah salah satu lembaga keuangan yang memberikan jasa layanan dan berfungsi sebagai mediator antara masyarakat yang kelebihan dana dan masyarakat yang kekurangan dana. Dalam fungsinya sebagai mediator, bank bertugas mengelola dana yang dititipkan masyarakat untuk disalurkan ke masyarakat yang membutuhkan dana.[2] Di mana perbankan syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Yang di maksud dengan prinsip syariah disini misalnya prinsip keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, universalisme, serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim, dan objek yang haram. Terlepas dari itu, perbankan syariah juga memiliki peran yang unik dalam tugasya sebagai pengelolah dana nasabah. Masyarakat penyimpan atau penabung dana akan di perlakukan sebagai investor di bank syariah, berikutnya bank syariah sebagai pengelola dana akan berupaya untuk dapat memberikan keuntungan yang menarik dan aman bagi para investornya. Keberadaan perbankan syariah sebagai bagian yang tak terpisahkan dari perbankan nasional telah dikembangkan sejak Tahun 1992, yang ditandai dengan berlakunya Undang-undang RI No.7 Tahun 1992 tentang perbankan. Undang-undang perbankan ini mengakomodir keberadaan bank syariah, namun belum memberikan landasan hukum yang cukup kuat terhadap pengembangan bank syariah. Pengertian bank ‘bagi hasil’ yang dimaksud dalam Undang-undang

IAIN PALOPO

[2]Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001, 63.

No. 7 Tahun 1992 belum mencangkup secara keseluruhan pengertian bank syariah yang memiliki cangkupan yang lebih luas.[3]

Sebagai salah satu bank yang berada didalam industri Perbankan, BNI Syariah juga menyadari bahwa nilai keunikan dari produk dan layanan yang mereka tawarkan sangat penting untuk membangun citra dalam benak nasabah. Layanan SMS *Banking* merupakan salah satu bagian dari layanan *electronic banking* yang ditawarkan oleh BNI Syariah untuk menyampaikan nilai lebih dari produk simpanan tabungan nasabahnya.

Manfaat menarik yang didapat dari keunikan layanan SMS *Banking* ini diantaranya adalah kemudahan dalam melakukan berbagai macam bentuk transaksi tanpa harus menggunakan bantuan *teller*, seperti transfer antar rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, tagihan telepon atau ponsel, isi ulang pulsa, bahkan untuk mengetahui saldo direkening pun bisa dilakukan tanpa batasan waktu, ruang, dan gerak. Hanya dengan menggunakan fasilitas ponsel nasabah, dengan berbagai manfaat yang menarik dari BNI Syariah SMS *Banking* ini, BNI Syariah berharap kinerja penjualan layanan ini dapat meningkat.

Sejak diluncurkanya pada April 2006 jumlah pengguna SMS *Banking* mengalami perkembangan yang sangat pesat. Layanan SMS *Banking* memiliki respon yang baik dikalangan masyarakat luas. Walaupun demikian, pengguna layanan ini juga mengalami berbagai macam keluhan tentang layanan SMS *Banking* setelah nasabah menggunakan dan mengaktifkan layanan tersebut. Disamping itu, maka munculah layanan serupa yang ditawarkan oleh perusahaan

[3]Dr. H. Muammar Arafah Yusmad, S.H., M.H, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*,(Yogyakarta: Deepublish, 2012),12.

perbankan lainya membuat nasabah membanding-bandingkan antara layanan SMS *Banking* BNI Syariah dengan yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan lainya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menganalisis kualitas layanan *SMS Bangking* terhadap loyalitas nasabah, maka penulis mengambil judul **"Analisis Kualitas Layanan SMS Bangking Bank BNI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo".**

B. Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan dengan cara yang lebih spesifik dalam menyelesaikan suatu masalah agar fokus, terarah dan mendalam, maka peneliti perlu memperhatikan adanya suatu batasan dalam variabelnya. Maka dari itu, peneliti membatasi dirinya hanya pada yang berkaitan dengan "Analisis Kualitas Layanan *SMS Bangking* Bank BNI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo".

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, yang menjelaskan tentang loyalitas pelanggan sebagai salah satu faktor penting dalam kelangsungan di dalam dunia bisnis, terutama dibidang industri perbankan dan kesetiaan pelanggan sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah pengguna layanan SMS *Banking* Bank BNI Syariah. Maka, pada penelitian ini yang menjadi rumusan masalah adalah:

IAIN PALOPO

1. Bagaimana kualitas layanan SMS *Banking* Bank BNI Syariah terhadap loyalitas nasabah Kota Palopo ?
2. Bagaimana nasabah dalam menggunakan layanan SMS *Banking* pada Bank BNI Syariah Kota Palopo?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan SMS *Banking* Bank BNI Syariah terhadap loyalitas nasabah.
2. Untuk mengetahui bagaimana nasabah dalam menggunakan layanan SMS *Banking* pada Bank BNI Syariah Kota Palopo.
3. Bagi penulis sebagai wahana penerapan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

   Dari hasil penelitian ini akan diperoleh informasi mengenai analisis kualitas layanan SMS *Banking* Bank BNI Syariah terhadap loyalitas nasabah dan bagaimana nasabah dalam menggunakan layanan SMS *Banking* Bank BNI Syariah Kota Palopo serta dapat menambah khasanah keilmuwan kita.

IAIN PALOPO

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti, sebagai wahanan penerapan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dan menambah wawasan terhadap dunia perbankan.

b. Bagi bank, dapat membantu manajemen dalam mencapai tujuan yang telah diterapkan.

c. Bagi pihak lain, dapat menjadi masukan baru dan referensi khususnya bagi rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dan juga yang membutuhkan suatu informasi.

IAIN PALOPO

BAB II
KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang digunakan sebagai referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian. penelitian terdahulu relevan bertujuan memperoleh materi bandingan dan referensi dalam penulisan selanjutnya, kecuali untuk menghindari pengertian persamaan dari penelitian lain, maka dalam penelitian kajian pustaka ini menentukan hasil penelitian terdahulu. Sebelum adanya penelitian ini, sudah ada beberapa penelitian atau tulisan yang dilakukan oleh beberapa penelitian yang membahas tentang kualitas layanan SMS *Banking* Bank BNI Syariah terhadap loyalitas nasabah, antara lain sebagai berikut:

a. Penelitian Mei Sadatul Chusnia, tahun 2014 dengan judul "pengaruh layanan elektronik banking atau *E-banking* terhadap kepuasan nasabah di BNI syariah kantor cabang pembantu tulungagung". Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan hasil penelitian menunjukkan dari hasil analisis, secara bersama-sama dengan signifikan 5 persen menunjukkan variabel internet *banking* dan SMS *banking* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Variabel internet *banking* positif tetapi tidak berpengaruh signifikan

IAIN PALOPO

terhadap variabel kepuasan nasabah, sedangkan SMS *Banking* negatif dan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.[4]

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terlebih dahulu adalah pada variabel kualitas layanan. Jika dalam penelitian Mei Sadatul Chusnia (2014) membahas tentang internet *banking* dan SMS *Banking* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah dan penelitian ini membahas tentang kualitas layanan SMS *banking* Bank BNI Syariah terhadap loyalitas nasabah di kota Palopo.

b. Penelitian Rahmat Hilmi, tahun 2012 dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Syariah Banjarmasin". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif eksplanasi dengan tingkat asosiatif yang menjelaskan hubungan antar variable *(tangible, reliability, responsive, assurance, dan emphaty)* penelitian. Data yang digunakan adalah data primer hasil dari wawancara melalui kuesioner. Dengan hasil penelitian variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah BSM Cabang Banjarmasin adalah jaminan *(assurance)*. [5]

c. Penelitian Luciana Spica Almilia, S.E. dan Antomy Nova Giarta, pada tahun 2013 melakukan penelitian dengan judul " Persfektif Nasabah Perbankan atas Kehadiran *SMS Banking* dan *WAP Banking* sebagai Sistem Informasi Perbankan yang Bernilai Tambah" dengan menggunakan metode penelitian

[4]Mei Sadatul Chusnia, *Pengaruh Layanan Elektronic Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, 2014.

[5]Rahmat Hilmi, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Syariah Banjarmasin*, 2012, 9.

kualitatif.[6] Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarkan hasil dari penelitian ini, layanan *SMS* dan *WAP* digunakan secara merata oleh para pengguna layanan ini, layanan *SMS Banking* merupakan layanan yang aman untuk digunakan, tarif yang dikenakan pihak Bank untuk layanan *SMS Banking* telah sesuai dengan harapan nasabah perbankan walaupun patut mendapat garis bawah bahwa pembebasan biaya atas layanan ini akan lebih diharapakan oleh nasabah perbankan. Serta seluruh responden baik yang menggunakan maupun hanya mengetahui tata cara penggunaan *WAP Banking* beranggapan bahwa layanan *WAP Banking* beserta tampilanya mudah dipahami dan digunakan.

d. Penelitian Dewi Sri Ayu, pada tahun 2013 melakukan penelitian dengan judul "Studi Analisis Tentang Pengguna Jasa *SMS Banking* di BRI Syariah Cabang Cirebon" dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian ini dijelaskan bahwa *SMS Banking* merupakan layanan yang aman digunakan oleh para nasabah. Atas semakin baiknya kualitas jasa yang diberikan perusahaan penyedia jasa *SMS Banking* semakin meningkat pula loyalitas nasabah yang diterima oleh pihak penyedia jasa.[7]Serta dalam penelitian ini terdapat ada dua jenis fitur transaksi dalam penggunaan jasa *SMS Banking*, pertama transaksi non finansial: pengecekan saldo, tagihan telepon, ganti PIN, informasi nisbah,

[6]Dewi Sri Ayu, *Studi Analisis Tentang Penggunaan Jasa SMS Banking Di BRISyariah CabangCirebon.* Skripsi, (Cirebon: Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon 2013), 9.

[7]Dewi Sri Ayu, *Studi Analisis Tentang Penggunaan Jasa SMS Banking Di BRISyariah CabangCirebon.* Skripsi, (Cirebon: Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon 2013), 10.

dan lain sebagainya. Kedua, transaksi finansial: transfer antar rekening BRI Syariah, isi ulang pulsa yang hanya di temukan oleh bank BRI Syariah.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dijelasan diatas, maka penelitan terdahulu berbeda dengan penelitian ini. Baik dari pembahasan, tujuan penelitian, dan manfaat penelitianya. Meskipun nantinya terdapat kesamaan yang berupa kutipan atau pendapat yang berkaitan dengan kajian analisis.

B. Deskripsi Teori

1. Perbankan Syariah

a. Pengertian bank syariah

Menurut kamus besar bahasa Indonesia bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.[8]

Adiwarman Karim (2004) menyatakan bahwa "Perbankan adalah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang". Definisi bank tersebut, memberi tekanan bahwa bank dalam melakukan usahanya terutama menghimpun dana dalam bentuk simpanan yang merupakan sumber dana bank. Sedangkan dalam ensiklopedia Islam yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoprasianya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.[9]

---

[8]Drs. Suharso dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*, Semarang: CV. Widya Karya, 75.

[9]Himami Fatukul, M.E.I dan Wigati Sri, M.E.I, *Perbankan Syariah*, (Surabaya:2014),5-6.

Pengertian bank syariah dalam bukunya Edy Wibowo adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, bank ini tatacara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-quran dan Hadits.[10]

Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam maksudnya adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi oleh praktik-praktik yang di khawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil. Sedangkan menurut Sutan Remy Shahdeiny Bank Syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengarahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan pada prinsip syariah.[11]

Di Indonesia, ketentuan mengenai bank syariah sudah diatur dalam undang-undang No.21 tahun 2008, tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya bank syariah terdiri atas tiga jenis, yaitu Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.[12]

IAIN PALOPO

---

[10]Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, Bogor: Ghalia Indonesia cet.I, 2005, 33.

[11]Sutan Remy Shahdeiny, *Perbankan Islam*, Jakarta: PT PustakaUtama Grafiti, cet ke-3, 2007, 1.

[12]M. Nur Rianto Al-Arif, *LembagaKeuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, Bandung: CV Pustaka Setia, 98.

1) BUS adalah perbankan yang melakukan kegiatan usahanya memberikan pelayanannya dalam lalulintas pembayaran.
2) UUS adalah bagian dari pusat konvensional yang memiliki fungsi sebagai kantor pusat dari badan atau unit yang melakukan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan unit-unit kerja dikantor cabang yang beroperasi diluar negeri yang secara konvensional.
3) BPRS adalah bank yang dalam kegiatanya tidak menyedikan layanan lalulintas pembayaran. Yang bentuk hukumnya yaitu perseroan terbatas yang hanya dapat dimiliki oleh warga negara Indonesia atau badan hukum Indonesia, pemerintah daerah, atau persekutuan antara warga Idonesia dengan pemerintah daerah.

Jadi, penulis berkesimpulan bahwa bank syariah adalah bank yang operasionalnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kepada masyarakat berupa pembiayaan dengan sistem bagi hasil yang berdasarkan prinsip-prinsip dalam Islam.

b. Fungsi Bank Syariah

Fungsi bank syariah menurut Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 dalam pasal 4 yang terdiri dari:

1) Menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat
2) Menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mall yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, dana sosial lainnya dan menyalurkan kepada organisasi pengelola zakat.

IAIN PALOPO

3) Bank syariah dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf sesuai dengan kehendak pemberi wakaf.[13]

Selain itu, terdapat juga fungsi bank syariah yang lain, diantarannya adalah:

1) Fungsi bank syariah sebagai manajemen investasi

   Fungsi ini berdasarkan kontrak *Mudharabah* atau kontrak perwakilan. Menurut kontrak *Mudharabah*, bank dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, atau pihak pelaksana investasi dana dari pihak lain, menerima persentasi suatu keuntungan hanya dalam kasus untung. Fungsi ini dapat dilihat dari segi penghimpunan dana bank syariah, khususnya dana *mudharabah*, bank syariah dalam posisi ini bertindak sebagai manajer investasi dalam arti dana tersebut harus dapat disalurkan pada penyaluran produktif, sehingga dana yang terhimpun tersebut dapat menghasilkan dan hasilnya akan dibagikan dengan sistem bagi hasil dengan pemilik dana. Seperti yang dijelaskan dalam hadis Nabi riwayat Imam Ibnu Majah dari Shuhaib, Nabi Muhammad SAW bersabda: Ada tiga hal yang mengandung berkah: jual beli tidak secara tunai, *muqaradhah* (mudharabah), dan mencampur gandum halus dengan gandum kasar untuk keperluan rumah tangga, bukan untuk dijual.

2) Fungsi bank syariah sebagai investor

   Bank-bank Islam menginvestasikan dana-dana yang disimpan pada bank tersebut dengan menggunakan alat investasi yang sesuai dengan syariat

[13]Ikit, *Akuntansi Penghimpun*..., 46.

Islam. Hal ini dapat dilihat dalam kegiatan penyaluran dana yang dilakukan oleh bank syariah, baik yang dilakukan dengan mempergunakan prinsip jual beli maupun dengan prinsip bagi hasil. Bank syariah dapat melakukan penanaman atau menginvestasikan dana kepada sektor-sektor yang produktif dengan risiko yang kecil.

3) Fungsi bank syariah sebagai jasa keuangan

Bank syariah dalam fungsi ini juga dapat menawarkan berbagai jasa keuangan lainya berdasarkan upah dalam sebuah kotak perwakilan atau penyewaan.

4) Fungsi bank syariah sebagai jasa sosial

Dalam prinsip perbankan Islam mengharuskan bank Islam melaksanakan jasa sosial, jasa tersebut bisa melalui dana *Qard* atau pinjaman kebijakan, dana zakat atau dana sosial yang sesuai dengan ajaran Islam.

c. Tujuan Bank Syariah

Adapun tujuan bank syariah antara lain sebagai berikut:

1) Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat.
2) Meningkatkan partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga telah terjawab oleh bank syariah.
3) Membentuk masyarakat agar berfikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.

IAIN PALOPO

4) Menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan ekonomi rakyat.

5) Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melalui bank-bank dengan metode lain.[14]

d. Dasar Hukum Bank Syariah

Dasar hukum bank syariah secara umum adalah segala bentuk peraturan undang-undang yang terkait dengan aspek hukum perbankan syariah yang secara berurutan sebgai berikut:

1) Undang-undang 1945 yang dalam ketentuan yang mengatur tentang perekonomian negara dan pokok demokrasi ekonomi.

2) Undang-undang RI Nomor 7 tahun 1992, tentang perbankan syariah yang sebagaimana telah diubah dengan undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan.

3) Undang-undang RI Nomor 23 tahun 1999, tentang bank Indonesia yang sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomor 3 tahun 2004 tentang bank Indonesia.

4) Undang-undang RI Nomor 21 tahun 2008, tentang perbankan syariah

5) Undang-undang RI Nomor 21 tahun 2011, tentang otoritas jasa keuangan (OJK).

6) Undang-undang Nomor 4 tahun 2008, tentang perseroan terbatas.

[14]Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah*, Jakarta: 2011, 5.

7) Peraturan bank Indonesia (PBI) dan peraturan otoritas jasa keuangan sebagaimana peraturan pelaksanaan undang-undang.

e. Kegiatan Bank Syariah

Setiap lembaga pasti memiliki sebuah kegiatan, bank yang termasuk terprogram masuk dalam Undang-undang maupun Independen. Begitu juga dengan bank syariah ini memiliki beberapa bentuk kegiatan yang terhimpun dalam Undang-undang RI No. 21 Tahun 2008, tepatnya pada pasal 19. Dalam pasal ini kegiatan bank syariah di bagi menjadi tiga pokok kegiatan yaitu:

1) Penghimpunan Dana Masyarakat

Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan maupun dalam bentuk lainnya. Segala bentuk penyimpanan dana ini harus disamakan dan disesuaikan dengan nilai-nilai ke-Islaman tepatnya harus berlandaskan pada prinsip-prinsip ekonomi syariah yakni akad *Wadi'ah.* Yang dimaksud dengan *Wadi'ah* adalah sebuah titipan yang dilakukan oleh satu orang ke pihak yang lainnya baik dalam lingkup individu maupun badan hukum dan harus dijaga serta dikembalikan kepada pihak yang melakukan titipan. Seperti yang dijelaskan dalam hadits "Hendaklah amanat orang yang mempercayai anda dan janganlah anda menghianati orang yang menghiananti anda." (HR. Abu Daud, Tirmidzi dan Hakim). Hadits ini menjelaskan bahwa orang yang diberi amanah harus bisa menjaga amanah tersebut dengan baik dan jangan sampai menghianati orang yang telah memberikan amanah.

IAIN PALOPO

2) Jual Beli

Pertama, Jual beli yang dilakukan dalam Bank syariah ini berbeda dengan jual beli pada umumnya, dimana kegiatan jual beli ini bisa dilaksanakan dengan tiga skema, yakni skema *salam*, *murabahah* dan *istishna* serta penyaluran dana. Kedua, Sewa merupakan salah satu jenis kegiatan yang dilakukan oleh bank syariah. Dimana sewa disini memiliki dua skema yakni skema *ijarah* dan *muntahiyah bittamlik*. Dan yang ketiga, Investasi dalam bank syariah bisa dilakukan dengan dua skema atau akad, yakni *mudharabah* dan *musyarakah*. Dimana jika *mudharabah* pengelola dana memiliki hak dan kewenangan untuk memanfaatkannya, namun jika *musyarakah* pihak pengelola dibatasi dengan pengawasan dari pemilik modal.

3) Layanan

Untuk jenis kegiatan usaha ini, pelayanan terhadap nasabah dalam dunia jasa menjadi sesuatu hal yang vital. Oleh karena itu pelayanan nasabah menjadi penting karena juga dapat menampung berbagai pendapat pelanggan mulai dari kepuasan sampai pada ketidak puasan. Demikian halnya, sebagian besar produk dan proses pelayanan perbankan dialami dan dikonsumsi ketika pelayanan berlangsung. Produk-produk dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh berbagai bank bisa jadi sama, tetapi perbedaan dapat ditujukkan melalui cara yang diterapkan oleh bank dalam melayani nasabah.[15]

[15]Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Ghara Iimu, 2010, 178.

f. Prinsip-prinsip Bank Syariah

Adapun prinsip-prinsip Bank Syariah adalah sebagai berikut diantarannya:

a) Menjauhkan diri dari kemungkinan adanya unsur riba.

Menghindari penggunaan system yang menetapkan dimuka suatu hasil usaha, seperti penetapan bunga simpanan atau bunga pinjaman yang dilakukan pada bank konvensional. Seperti yang terkandung dalam QS. AI-Baqarah ayat 278, yaitu

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱتَّقُواْ ٱللَّهَ وَذَرُواْ مَا بَقِيَ مِنَ ٱلرِّبَوٰٓاْ إِن كُنتُم مُّؤۡمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾

Terjemahnya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman.

Ayat ini diturunkan kala sebagian sahabat masih juga menuntut riba dimasa lalu, walaupun riba itu sudah dilarang. Tinggalkan sisa riba maksudnya, tinggalkan harta kalian yang ada ditangan orang lain berupa lebihan dari pokoknya sesudah adanya peringatan ini. Riba tidak menyatu dengan iman dalam diri seseorang. Jika seseorang melakukan praktek riba, maka itu bermakna ia telah tidak percaya kepada Allah dan janji-janji Nya.

b) Menerapkan prinsip sistem bagi hasil dan jual beli

Dengan berdasarkan petunjuk Al-quran, yaitu QS. Al-Baqarah ayat 275.

IAIN PALOPO

ٱلشَّيۡطَٰنُ يَتَخَبَّطُهُ ٱلَّذِي يَقُومُ كَمَا إِلَّا يَقُومُونَ لَا ٱلرِّبَوٰاْ يَأۡكُلُونَ ٱلَّذِينَ

ٱلرِّبَوٰاْ وَحَرَّمَ ٱلۡبَيۡعَ ٱللَّهُ وَأَحَلَّ ٱلرِّبَوٰاْ مِثۡلُ ٱلۡبَيۡعُ إِنَّمَا قَالُوٓاْ بِأَنَّهُمۡ ذَٰلِكَ ٱلۡمَسِّ مِنَ

عَادَ وَمَنۡ ٱللَّهِ إِلَى وَأَمۡرُهُۥٓ سَلَفَ مَا فَلَهُۥ فَٱنتَهَىٰ رَّبِّهِۦ مِّن مَّوۡعِظَةٞ جَآءَهُۥ فَمَن

خَٰلِدُونَ فِيهَا هُمۡ ٱلنَّارِ أَصۡحَٰبُ فَأُوْلَٰٓئِكَ ٢٧٥

Terjemahnya: orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

Ayat diatas mengandung makna bahwa setiap kelembagaan ekonomi Islam harus selalu dilandasi atas dasar sistem bagi hasil dan perdagangan atau

IAIN PALOPO

transaksinya didasarkan oleh adanya pertukaran antara uang dan bahan makanan, baik mengenai banyaknya maupun mengenai waktunya. Maka perintah Allah menyebutkan perihal orang-orang yang memakan riba dan memakan harta orang lain dengan cara yang bathil, serta melakukan berbagai macam syubhat. Dalam anjuran bernafkah tersirat anjuran untuk bekerja dan meraih apa yang dinafkahi. Ada cara perolehan harta yang dilarang dalam ayat tersebut, yaitu yang bertolak belakang dengan sedekah.[16] Rasullullah SAW bersabda: "Sesungguhnya Allah jika mengharamkan atas suatu kaum memakan sesuatu, maka diharamkan pula hasil penjualannya". (HR. Abu Daud dan Ahmad)

2. Kualitas Layanan atau Jasa

Kualitas jasa menurut Tjiptono pada prinsipnya adalah berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra mengemukakan bahwa kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipandang baik dan memuaskan jika jasa yang diterima melampau harapan konsumen, maka kualitas layanan dipandang sangat baik dan berkualitas. Dan sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipandang buruk.

[16]Muhammad Ikramuddin, *Analisis Intermediasi Sosial Perbankan Syariah Terhadap Masyarakat Pelaku Uaha Mikro*, Skripsi, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2018), 21-22.

Dalam kamus besar bahasa indonesia (KBBI) 2008, kualitas di definisikan sebagai "tingkat baik buruknya sesuatu". Kualitas dapat pula di definisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Sedangkan menurut Goetsch Davis dalam Zulian Yamit (2002:8) "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Menurut *Americal Society for Quality Control* "kualitas jasa adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuanya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat".[17]

Menurut Kasmir (2004) beberapa pengertian yang terkait dengan kualitas jasa pelayanan, yaitu:

1) *Excellect*: standar kinerja yang diperoleh.
2) *Cutomer*: perorangan, kelompok, atau perusahaan yang menerima, membayar out put pelayanan.
3) *Delivery:* memberi pelayanan yang benar dengan cara dan waktu yang tepat.
4) *Consistens:* tidak memiki variasi dan semua pelayanan berjalan dengan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
5) *Quality:* sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.

[17]Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT.Indeks, 2007,180.

6) *Service:* kegiatan uatama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk tetapi lebih menentukan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.

7) *Levels*: suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.[18]

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatanya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan terutama di dunia industry jasa, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan.

3. Loyalitas Nasabah atau Pelanggan

Secara bahasa loyal berarti setia, sehingga loyal diartikan sebagai kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan, tetapi tetap timbul dari kesadaran diri sendiri. Loyalitas juga didefinisikan Oliver sebagai komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai mendatang, disamping pengaruh situasi dan usaha pemasaran dalam mengubah perilaku. Dengan kata lain konsumen akan setia untuk melakukan pembelian secara ulang terus menerus. Loyalitas nasabah atau pelanggan adalah komitmen yang mendalam dari nasabah atau konsumen untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa

[18]Kamir , *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2004.22

tertentu secara konsisten dimasa yang akan datang, melihat pengaruh lain dan sulit untuk membuatnya berpindah.[19]

Menurut Griffin loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku pembeli pelanggan yang loyal adalah orang yang sebagai berikut:

1) Melakukan pembelian berulang secara teratur
2) Membeli berbagai produk dan jasa
3) Mereferensikan kepada orang lain
4) Menunjukan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.

Loyalitas nasabah adalah hal yangmutlak bagi bank yang menginginkan tetap eksis dalam usahanya. Mencari nasabah baru adalah hal yang sulit, namun jauh lebih sulit adalah nasabah lama memperebutkan loyalitas nasabah adalah kunci terpenting untuk pesaing. Loyalitas nasabah merupakan puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Nasabah puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baikyang selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk perbankan yang dikonsumsinya. Mereka memiliki kredibilitas yang tinggi, karena tidak dibayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan produk atau merek perbankan tersebut. Mempertahankan nasabah yang loyal memang harus mendapatprioritas yang utama dari pada mendapatkan nasabah baru, karna untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru, bukanlah hal yang mudah karna akan memerlukan biaya yang banyak, maka sangatlah rugi perusahaan melepaskan nasabah yang sangat loyal secara begitu saja.[20]

IAIN PALOPO

[19]Andi Juliati. *Analisa Pengaruh Citra, Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*, 12-13.

[20]Ristiyanti Prasetijo dan J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Skripsi, 2005), 4.

Menurut Griffin, mengemukakan keuntungan-keuntungan yang akan diperoleh perusahaan apabila memiliki nasabah yang loyal, antara lain:

1) Dapat mengurangi biaya pemasaran, karna biaya untuk menarik nasabah yang baru lebih mahal.
2) Dapat mengurangi biaya transaksi
3) Mendorong *word of mounth* yang lebih fositif, dengan anggapan bahwa nasabah yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas.[21]

Sebelum loyalitas antar pihak bank syariah dengan nasabah terjalin dengan baik, biasanya muncul dua faktor yang mendahului yaitu faktor kepercayaan dan faktor komitmen. Pihak nasabah juga harus komitmen terhadap pihak bank syariah agar mendapatkan kepercayaan dari pihak bank syariah. Setelah dua faktor ini ada dalam hubungan antar pihak bank syariah dengan pihak nasabah maka akan tercapai loyalitas nasabah. Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi sebuah perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karekteristik yang dimilkinya, adapun pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

1) Melakukan pembelian secara terus teratur
2) Mereferensikan produk perusahaan kepada orang lain
3) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.[22]

Menurut Griffin, ia membagi tahapan loyalitas nasabah sebagai berikut:

1) *Suspects*, meliputi semua orang yang mungkin akan membeli barang atau jasa perusahaan tetapi belum tahu apapun mengenai perusahaan dan barang atau jasa yang ditawarkan.

[21]Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*,131.
[22]Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, 129.

2) *Prospects*, adalah orang yang memiliki kebutuhan akan jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Para *prospects* ini, mekipun mereka belum melakukan pembelian, mereka telah mengetahui keberadaan perusahaan dan barang atau jasa yang ditawarkan, karna seseorang telah merekomendasikan barang atau jasa tersebut padanya.
3) *Disqualified prospects*, yaitu *prospects* yang telah mengetahui keberadaan barang atau jasa tertentu, tetapi tidak mempunyai kebutuhan akan barang dan jasa tersebut atau tidak mempunyai kemampuan untuk membeli barang atau jasa tersebut.
4) *Firs time customers*, yaitu nasabah yang membeli untuk pertama kalinya. Mereka masih menjadi nasabah yang baru.
5) *Repeat coustomers*, yaitu nasabah yang telah melakukan pembelian suatu produk sebanyak dua kali atau lebih. Mereka adalah yang melakukan pembelian atas produk yang sama sebanyak dua kali atau membeli dua macam produk yang berbeda dalam dua kesempatan yang berbeda pula.
6) *Clients*, membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan. Mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis nasabah ini sudah kuat dan berlangsung lama yang membuat mereka tidak terpengaruh dengan produk pesaing.
7) *Advocates* seperti halnya *clients*, *advocates* membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur. Selain itu, mereka mendorong teman-teman mereka agar membeli barang atau jasa perusahaan atau merekomendasikan

IAIN PALOPO

perusahaan tersebut pada orang lain, dengan begitu secara tidak langsung mereka telah melakukan pemasaran untuk perusahaan dan membawa konsumen untuk perusahaan.[23]

Jadi, dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah adalah hujud perilaku untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang dan jasa suatu perusahaan yang dipilih.

4. Pengertian *Electronic Banking*

Dengan semakin majunya teknologi informasi, lembaga perbankan yang sarat dengan teknologi harus mengikuti dan menggunakan teknologi ini, sebagai bagian dari sistem pelayananya, yang dikenal dengan nama *Electronic Bangking*.

Perkembangan pesat teknologi informasi dan Globalisasi mendukung bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara aman, nyaman dan efektif, diantaranya melalui media elektronik atau dikenal dengan *E-Banking*. Melalui *E-Banking*, nasabah bank pada umumnya dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan berbagai peralatan elektronik.

Widiyono menyebutkan secara umum, sistem layanan perbanakan yang menggunakan *electronic banking* adalah sebagai berikut:

a) ATM adalah sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek saldo rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh pihak teller.

[23]Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, 134-135.

b) Kartu debit adalah sebuah kartu pembayaran secara elektronik yang diterbitkan oleh pihak bank, yang berfungsi untuk mempermudah pembayaran ketika berbelanja tanpa harus membawa uang tunai.

c) Kartu kredit adalah salah satu alat pembayaran dan pinjaman tunai yang simpel, efisien dan memberikan nilai lebih bagi sipemegang kartu.

d) *Internet bangking* adalah layanan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.

e) SMS *banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses dan dilakukan melalui jaringan SMS telepon seluler anda.

f) *Call bangking* adalah layanan yang disediakan oleh pihak bank atau lembaga keuangan lain, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai macam transaksi keuangan melalui telepon yang tidak melibatkan uang tunai atau instrumen keuangan, tanpa perlu mengunjungi cabang bank atau ATM.

g) *Phone bangking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah menghubungi nomor telpon tertentu dari pihak bank untuk melakukan transaksi perbankan.

h) Kartu penarikan fasilitas lain, termasud sarana bayar lainnya.

Transaksi-transaksin perbankan tidak lagi menggunakan aplikasi dalam bentuk kertas yang kemudian diisi oleh nasabah pada *counter* bank, tetapi seluruh transaksi perbankan dapat diakses melalui *electronic banking.* Seiring meningkatnya perkembangan *electronic banking*. Maka fungsi *counter* bank menjadi berkurang.

IAIN PALOPO

Pada perkembangannya, transaksi perbankan akan menggunakan system teknologi informasi sehingga hal tersebut akan mengakibatkan menurunya transaksi-transaksi melalui *counter* bank. Kegiatan-kegiatan yang dulu dilakukan oleh cabang bank, kini cukup diwakili oleh mesin ATM dan sarana perintah lain, misalnya *phone banking, SMS banking, internet banking*, dan lain sebagainya.

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan elektronic *Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Menurut Efrain Turban, ia memberikan istilah elektronik *Banking* dengan istilah online *Bangking*.

Saat ini transaksi *E-Banking* sudah dapat melakukan banyak hal, tetapi masih akan dapat berkembang lebih jauh lagi diwaktu mendatang. Transaksi yang saat ini dapat dilakukan antara lain:

1) Transfer dana atau pemindahan dana
2) Informasi, seperti saldo, transaksi, dan lai-lain
3) Pembayaran
4) Pembelian

Munculnya electronic *banking* itu sendiri tidak hanya berhubungan dengan bank saja, tetapi juga bekerja sama dengan operator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa keberadaan elektronic *banking* memberikan keuntungan kepada semua

IAIN PALOPO

kalangan, seperti bank, operator seluler dan nasabah bank pengguna eletronic *banking*.[24]

5. Layanan SMS *Banking*

SMS *Banking* merupakan bagian dari elektronic *banking channel* dan juga merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan dan rekening giro rupiah. Sebagai sistem layanan yang bersumber pokok pada kedua rekening tersebut, maka salah satu syarat bagi nasabah yang menginginkan layanan SMS *Banking* ini terlebih dahulu harus mempunyai rekening tabungan dan rekening giro serta harus mempunyai sarana penunjang, yaitu ponsel.

Pemilik rekening dapat melakukan pendaftaran atau registrasi melalui jaringan mesim ATM atau mendaftarkan melalui *Customer Service* di cabang bank dimana rekening induk dibuka. Pendaftaran ini diperlukan untuk mendapatkan *acces code* dalam bentuk PIN yang merupakan code rahasia untuk melakukan sejumlah transaksi.

Fitur layanan SMS *Banking* yang dapat dilakukan melalui layanan ini, antara lain:

a) Informasi saldo
b) Informasi transaksi terakhir
c) Informasi berbagai macam tagihan, seperti kartu kredit, telepon rumah, ponsel pasca bayar, dan lain sebagainya.
d) Transfer antar rekening
e) Isi ulang pulsa

[24]Wina Sri Lestari, *Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT.Bank Muamalat, TBK KCP, Raja Medan.* Skripsi, (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatra Utara 2016), 26.

IAIN PALOPO

f) Penggantian PIN SMS *Banking*

g) Pembayaran tagihan kartu kredit, telepon rumah, ponsel pasca bayar dan lain sebagainya.

Biaya pulsa pengiriman SMS perintah transaksi serta biaya SMS respon menjadi beban nasabah dan besarnya bervariasi tergantung dari biaya yang ditetapkan oleh bank maupun oleh provider.

SMS *Banking,* saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari *Phone Banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telpon), dan pembelian voucher. Untuk transaksi lainya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan oleh bank. Saluran ini sebenarnya termaksud praktis namun dalam prakteknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan SMS, kecuali pada bank yang melakukan kerjasama dengan operator seluler, menyediakan akses *banking* menu-*Sim Tool Kit* (STK) pada sim cardnya.[25]

Hampir semua bank di Indonesia telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan melalui *SMS Banking* dimana saja melalui perangkat *mobile* seperti *handphone*. Dengan adanya *SMS Banking*, bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Hampir semua bank telah menyediakan fasilitas *SMS Banking*, baik berupa *SIM Toolkit* (menu layanan data) maupun *SMS plain* (SMS manual).

[25]Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), 6.

Adapun kegunaan, keuntungan dan kenyamanan yang dapat diperoleh dari penggunaan *SMS Banking*, adalah sebagai berikut:

a) Mudah, untuk melakukan transaksi perbankan kita tidak perlu datang langsung ke bank, kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.
b) Praktis, setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.
c) Aman, *SMS Banking* dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan PIN yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah.
d) Penggunaan yang bersahabat, *SMS Banking* dirancang dengan sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapapun saja. Nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghapal kode transaksi yang ingin dilakukan.
e) Nyaman, nasabah seperti mempunyai ATM di genggaman tangan, karena berbagai transaksi yang bisa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *SMS Banking*, kecuali penarikan tunai.[26]

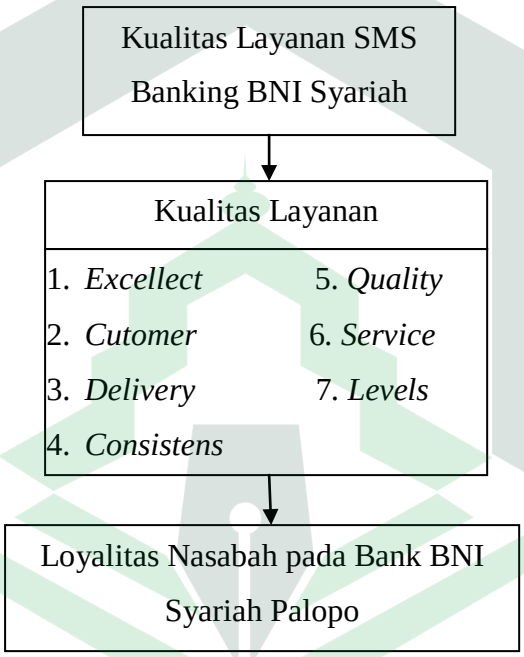
IAIN PALOPO

C. Kerangka Pikir

Loyalitas pelanggan dianggap dapat membantu perusahaan untuk menemukan bagian mana dari suatu produk atau jasa yang perlu ditingkatkan, juga dapat membantu mengevaluasi posisi perusahaan saat ini, dibandingkan

[26]Ewasudarma, *Strategi PT.Bank Sumut Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan SMS Banking*. Skripsi, (Medan:Universitas Islam Negeri Sumatra Utara 2018), 21.

dengan pesaing lainnya. Bank merupakan salah satu bentuk bisnis yang beroperasikan atau bergerak di bidang jasa seperti penyaluran dana, penghimpunan dana dari masyarakat. Di dalam dunia industri perbankan bank dibedakan menjadi dua, yaitu Bank syariah dan Bank konvensional, namun pada penelitian ini akan dibahas tentang perbankan syariah khususnya pada Bank BNI Syariah berikut adalah gambar kerangka pikirnya:



Gambar 1.1 Kerangka Pikir

IAIN PALOPO

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan suatu hal dengan apa adanya yang kemudian disusun dalam laporan dengan menggunakan data kualitatif. Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bermaksud mengungkapkan tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan SMS *Banking* Bank BNI Syariah terhadap loyalitas nasabah.[27] Selain itu, semua data-data yang terkumpul dalam skripsi ini merupakan sebagian dari taktik apa yang dipelajari, hasil kutipan ini menggambarakan pelaksanaan penelitian hasil yang diperoleh dari tes wawancara, bukti kongkrit dilapangan dapat berupa foto, informasi-informasi yang di peroleh dari objeknya langsung, dokumen-dokumentasi atau arsip yang sudah di publikasikan dan yang diperoleh dari hasil resmi di lapangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan perilaku pemikiran atau perasaan suatu kelompok individu dalam upaya untuk menghubungkan perilaku yang diteliti dengan variabel lain ataupun menguji atau menjelaskan penyebab sistematisnya.[28]

IAIN PALOPO

[27]Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*: *Public Relation dan Komunikasi*, (Edisi 1, Cet. 4; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 215.

[28]Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*: *Public Relation dan Komunikasi*, (Edisi 1, Cet. 4; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 241.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian "Analisis Kualitas Layanan SMS *Banking* Bank BNI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo" yang dilakukan oleh peneliti yaitu di Bank BNI Syariah, Cabang Palopo yang terletak di Jl. Andi Djemma No. 159, Kec. Wara, Kota Palopo. Sedangkan waktu penelitian dimulai pada bulan September-Oktober 2020.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah menguraiakan kualiatas layanan SMS *Banking* bank BNI Syariah terhadap loyalitas nasabah. Untuk mengetahui penelitian tersebut, maka peneliti menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif dipilih karena menggamabarkan suatu hal dengan apa adanya yang kemudian disusun dalam bentuk laporan dengan menggunakan data kualitatif yang menunjukan suatu fenomena. Maka penelitian ini akan di fokukan pada "Analisis Kualitas Layanan SMS *Banking* Bank BNI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo" yang obyek utamanya adalah memperoleh informasi dari pegawai dan nasabah pada Bank BNI Syariah Kota Palopo.

D. Desain Penelitian

Desain dalam penulisan penelitian ini, menggunakan metode kualitatif, yang merupakan metode penggambaran fenomena yang menggunakan data deskriptif . dimana data deskriptif merupakan penggambaran perilaku pemikiran atau perasaan suatu kelompok individu dalam upaya untuk menghubungkan perilaku yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan dan mendapatkan

IAIN PALOPO

gambaran tentang kualitas layanan SMS Banking terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah.

E. Sumber Data

Data diperoleh dari berbagai sumber yang berhubungan dengan hal-hal yang diteliti berupa buku-buku, literatur-literatur dari *internet* yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data yang didapatkan dalam penelitian berupa data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian.[29] Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden yaitu nasabah dan pegawai Bank BNI Syariah dan wawancara selama penelitian berlangsung serta data dokumen yang diperoleh selama penelitian berlangsung.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi (tersedia) melalui publikasi dan informasi.[30] Data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan melalui riset dari berbagai literatur yaitu dari *internet* dan buku-buku yang dianggap relevan terutama dalam hal menunjang tinjauan terhadap penulis penelitian ini.

IAIN PALOPO

[29]Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*: *Publik Relation dan Komunikasi*, (Cet. 4; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 29.

[30]Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*: *Publik Relation dan Komunikasi*, (Cet. 4; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 30.

Tabel 1.2 Data Responden Wawancara

No	Responden	Alamat	Pekerjaan	Tanggal Wawancara
1.	Hardi	Binturu	Karyawan Swasta	31 September 2020
2.	Agus Malik	Benteng	*Office Boy*	31 September 2020
3.	Ikka	Balandai	IRT	31 September 2020
4.	Rusdi	Salobulo	Karyawan Swasta	1 Oktober 2020
5.	Ida	Petran	Mahasiswa	2 Oktober 2020

Sumber: Hasil Wawancara Nasabah pada Bank BNI Syariah Palopo

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan data, yang berarti dengan menggunakan alat-alat tersebut data dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri yang mengumpulkan data dengan cara bertanya, meminta, mendengar, dan mengambil sebuah data penelitian tersebut.

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen dalam bentuk wawancara yang menjadi sebuah bagian dari beberapa susunan dari pertanyaan yang berhubungan dengan pembahasan penelitian dan sasaran penyelidik. Melalui proses wawancara, peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan yang digunakan sebagai bahan atau proses pengambilan data dalam sebuah penelitian, adapaun pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Pertanyaan untuk pegawai Bank BNI Syariah:

1. Data tentang sejarah atau latar belakang berdirinya Bank BNI Syariah kota Palopo.
2. Visi dan misi Bank BNI Syariah kota Palopo.

3. Bagaimana struktur organisasi pada Bank BNI Syariah kota Palopo.
4. Pengertian, manfaat, tujuan layanan *SMS Banking* Bank BNI Syariah kota Palopo.
5. Apa saja syarat yang harus di penuhi nasabah untuk membuat layanan *SMS Banking* pada Bank BNI Syariah.

b. Pertanyaan untuk Nasabah:

1. Berapakali anda menggunakan layanan *SMS Banking* dalam sebulan?
2. Adakah manfaat atau keunggulan yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan *SMS Banking*? Jika ada jelakan.
3. Apakah keunggulan ini memberikan keuntungan bagi nasabah pengguna layanan *SMS Banking* pada Bank BNI Syariah?
4. Apakah anda merasa puas dengan kualitas layanan *SMS Banking* yang diberikan oleh pihak Bank?
5. Adakah kendala yang anda dapatkan selama menggunakan layanan *SMS Banking* pada Bank BNI Syariah?
6. Bagaimana bentuk kesetiaan atau loyalitas anda terhadap layanan *SMS Banking* padaBank BNI Syariah?
7. Bagaimana langkah-langkah yang anda lakukan sebelum menggunakan layanan *SMS Banking*?

IAIN PALOPO

G. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan langkah yang ditempuh oleh penulis yang dianggap relevan dalam mengumpulkan data. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik *library research* (riset perpustakaan), riset perpustakaan ini adalah dilakukan dengan mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan.[31] Dan *field research* (riset lapangan), riset lapangan ini adalah melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden, seperti:

1. Observasi

Metode observasi yaitu studi yang sengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan.[32] Observasi dilakukan secara sistematis (berkerangka) mulai dari metode yang digunakan dalam observasi sampai cara-cara pencatatannya. Peneliti mengadakan pengamatan langsung di Bank BNI Syariah, Jl. Andi Djemma No.159, Wara, Kota Palopo. Observasi dalam penelitian ditujukan untuk memperoleh data-data tentang kualitas layanan SMS *Banking* Bank BNI Syariah terhadap loyalitas nasabah serta nasabah dalam menggunakan layanan SMS *Banking* pada Bank BNI Syariah Kota Palopo.

IAIN PALOPO

[31]Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*: *Publik Relation dan Komunikasi*, (Cet. 4; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 31.

[32]Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Cet. 1; Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya, 1984), 81.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survei melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan terhadap responden (subyek).[33] Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam suatu penelitian, baik dilakukan secara perorangan antara peneliti (*interviewer*) dengan seorang responden (*interview*) maupun dilakukan secara kelompok, yakni antara peneliti dengan sekelompok atau beberapa orang responden. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi atau data secara langsung berupa beberapa pertanyaan yang diajukan peneliti kepada responden.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkip, surat kabar, agenda dan sebagainya. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bersumber pada dokumen atau catatan peristiwa-peristiwa yang telah terjadi. Metode dokumentasi diperlukan sebagai metode pendukung untuk mendapatkan data, karena dalam metode dokumentasi ini dapat diperoleh data-data historis dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

IAIN PALOPO

Metode dokumentasi digunakan sebagai alat pelengkap data obserasi maupun wawancara, yang dimana dalam metode ini peneliti dapat mencatat hal-hal yang terjadi dilapangan selama masa penelitian dan dapat berupa dalam bentuk dokumentasi, rekaman atau pencatatan dalam wawancara, foto-foto pada

[33]Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*: *Publik Relation dan Komunikasi*, (Cet. 4; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 23.

saat melakukan wawancara sehingga mendukung kevalidan data dalam sebuah penelitian.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utamanya adalah manusia karena yang menjadi pemeriksaanya adalah keabsahan datanya. Keabsahan data diperlukan untuk mendapatkan tingkat kepercayaan yang berhubungan dengan seberapa jauh kebenaran dari hasil penelitian. Keabsahan data ini bersifat sejalan dengan proses penelitian yang berlangsung. Maka pada penelitian ini menggunakan tehnik keabsahan data triangulasi.

Dimana data triangulasi, sebuah konsep metodologis pada penelitian kualitatif yang perlu diketahui oleh peneliti kualitatif. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi dapat di artikan sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu.

1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Misalnya untuk menguji keabsahan data tentang kualitas layanan SMS *Banking* Bank BNI Syariah terhadap loyalitas nasabah, maka pengujian keabsahan terhadap data yang telah diperoleh dapat dilakukan kepada obyek yang berada di tempat penelitian (nasabah dan beberapa pegawai pada Bank BNI Syariah). Data yang diperoleh dari sumber atau objek diatas kemudian tidak dapat dirata-ratakan, seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dapat dapat dideskrifsikan, dikategorisasikan, mana

IAIN PALOPO

pandangan yang sama, dan yang berbeda. Dan mana yang lebih mendekati dari beberapa sumber atau obyek data tersebut. Data yang telah dianalisis tersebut dapat menghasilkan suatu kesimpulan.

2) Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah diperoleh itu benar atau tidak, dengan cara melakukan pengamatan secara terus-menerus, membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi yang terkait, sehingga wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam. Triangualasi teknik ini dapat di bedakan menjadi 4, yaitu:

a) Wawancara mendalam, sebagian besar sumber data penelitian kualitatif didasarkan pada wawancara mendalam, dimana dalam teknik ini menggunakan pertanyaan, data yang diperoleh berupa persepsi, pendapat, perasaan dan pengetahuan.
b) Observasi atau pengamatan, merupakan salah satu dasar utama dari semua metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. Observasi ini dilakukan dengan pengamatan terhadap apa yang diteliti yang hasilnya dapat berupa gambaran yang ada dilapangan.
c) Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian baik berupa sumber tertulis, gambar, foto, video, yang memberikan informasi dalam proses penelitian
d) Menggunakan bahan referensi merupakan bagian dari pendukung untuk membuktikan data yang ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh data

IAIN PALOPO

hasil wawancara mendalam dengan informasi dilengkapi rekaman audio visual saat dilakukannya kegiatan wawancara.

3) Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda.[34]

I. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, sebab dari analisis data dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan yang telah diajukan oleh peneliti. Analisis data dimulai dengan menelaah data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber yaitu dari hasil pengamatan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yaitu dengan cara reduksi data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi data

Reduksi data yaitu menelaah dan mengkaji seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber dan membuat rangkuman dari setiap kontak atau pertemuan dengan responden. Dari rangkuman yang dibuat, penulis akan melakukan reduksi data yang kegiatannya mencangkup unsur-unsur spesifik yaitu pemilihan data atas dasar tingkat relevansi dan kaitannya dengan setiap rumusan masalah yang penulis terangkan pada bab pendahuluan.

[34]Arnild Augina, *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data di Bidang Kesahatan Masyarakat.* Skripsi, (Jambi:Universitas Jambi 2020), 150.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya suatu penarikan berupa kesimpulan. Pada tahap ini peneliti berupaya mengumpulkan atau mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengkodean pada setiap subpokok permasalahan.

3. Penarikan kesimpulan

Kegiatan yang terakhir yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi yaitu menggambarkan dan menjelaskan dengan kesimpulan yang memiliki makna. Penelitian kompeten akan menangani kesimpulan-kesimpulan dengan longgar.

J. Definisi Istilah

Adanya definisi istilah bertujuan untuk menjelaskan makna dari masing-masing kata kunci yang terdapat pada judul penelitian berdasarkan maksud dan pemahaman peneliti, serta memberikan pemahaman dalam memahami suatu penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan SMS *Banking* Bank BNI Syaraih Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo", maka dari itu penulis perlu menegaskan istilah-istilah yang ada didalam judul sebagai berikut:

a. Analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti, mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitanya lalu ditafsirkan maknanya. Dapat juga diartikan sebagai usaha dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau menyusun komponen tersebut untuk dikaji lebih lanjut.

IAIN PALOPO

b. Kualitas Layanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Semakin baik tindakan kebutuhan yang diperoleh nasabah atau konsumen maka semakin meningkat pula kualitas yang diberikan konsumen terhadap perusahaan tersebut.

c. SMS *Banking* adalah layanan elektronik yang disediakan oleh pihak bank agar dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi berupa transfer uang, pembayaran tagihan, atau pengecekan saldo melalui *Smart Phone*, tanpa harus memerlukan bantuan dari pihak *teller* maupun *customer service*.

d. Bank BNI Syariah adalah lembaga perbankan di Indonesia dengan menggunakan sistem perbankanya menganut prinsip-prinsip dalam Islam.

e. Loyalitas Nasabah adalah perilaku yang terkait dengan sebuah produk, termasuk kemungkinan memperbaharui kontak merek di masa yang akan datang, berapa kemungkinan pelanggan mengubah dukunganya terhadap merek, berapa keinginan pelanggan untuk meningkatkan citra fositif suatu produk.

f. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

IAIN PALOPO

BAB IV
DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

Dimana dalam deskripsi data bertujuan untuk menggambarkan sebuah data yang berguna dalam penelitian untuk memperoleh bentuk nyata dari responden atau objek, menyajikan data yang diperoleh dari kegiatan observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti selama berada dilokasi penelitian. Sehingga dapat lebih mudah dimengerti peneliti atau orang lain yang tertarik dari hasil penelitian yang dilakukan.

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah Berdirinya Bank BNI Syariah Kota Palopo

BNI Syariah didirikan pada tanggal 01 Januari 2014 di Kota Palopo, dan membuka berbagai jenis Usaha Unit Syariah (UUS). BNI Syariah didirikan atas dasar Islam dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan-penerapan Islam dan dengan didasari keinginan syariah untuk mengembangkan cabang di wilayah Kota Paloposekaligus bisnis secara Syariah untuk memasyarakatkan Ekonomi Syariah.

Sebelum adanya Bank BNI Syariah di Kota Palopo, jauh sebelumnya pihak bank mengadakan pengamatan dan observasi tentang kelayakan pembangunan tersebut, setelah uji kelayakan itu dilakukan kemudian hasilnya positif, maka keputusan bahwa Kota Palopo ini layak untuk didirikan BNI Syariah Palopo.

Selama berdirinya BNI Syariah di Palopo sampai sekarang dinilai berkembang cukup signifikan kearah positif, dalam artian mulai dari berdirinya

sampai sekarang terus bertambah nasabah dan profitnya, terbukti pada setahun pertama sebagai proses pengenalan (*promosi*) yang tentu orientasinya tidak fokus terhadap keuntungan, namun lebih kepada pengenalan produk ditengah masyarakat dan eksistensinya sebagai salah satu bank yang berbasis Syariah di Kota Palopo.[35]

Keberadaan BNI Syariah juga didorong tingkat pertumbuhan ekonomi Kota Palopo yang cukup pesat, dan berprospek bagus, hal itu dapat dilihat dari banyaknya pembangunan toko-toko besar dan ruko-ruko yang berada disepanjang jalan hampir seluruh kota, disamping itu juga seiring dengan perbankan Islam mulai tumbuh subur di Kota Palopo.

Pada tanggal 01 Februari 2021 pukul 13.00 Bank BNI Syariah beralih menjadi Bank Syariah Indonesia atau yang disingkat dengan BSI. Dan diresmikan oleh presiden Joko Widodo, pendirian BSI ini adalah bagian dari upaya dan komitmen pemerintah dalam memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru kekuatan ekonomi nasional yang juga secara jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia. Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan dari 3 Bank BUMN yaitu PT. Bank BRI syariah, Bank BNI syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Dengan *merge*r ini maka perbankan syariah di Indonesia akan menjadi lebih inovatif, lebih mermanfaat, dan lebih kuat sehingga bias menjadi bagian dari moto pembangunan Indonesia. BSI bertekad akan menciptakan value pada karya-karyanya dan terus menerus

[35]Rismawati, *Implementasi Prinsip Wadi'ah Pada BNI Syariah Kota Palopo*, Skripsi, (Palopo:IAIN Palopo 2017), 35.

berinovasi dan berkreasi, agar dapat bersaing di industri perbankan yang semakin kompetitif.

BSI diharapkan dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa kehadiranya sangat penting dalam dunia perbankan. Kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada BSI karena menjadikan BSI sebagai pilihan untuk menjadi tempat penyimpan segala macam kekayaan yang terpercaya dari masyarakat. Permintaan akan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah Islam pun mulai bermunculan dan pada akhirnya BSI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariat Islam dengan konsep *dual system banking*, yaitu menyediakan layanan perbankan umum dan syariah sekaligus.

b. Budaya Kerja BNI Syariah Kota Palopo

Amanah:

a) Jujur dan menepati janji
b) Bertanggung jawab
c) Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik
d) Bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah
e) Melayani melebihi harapan

Jamaah:

a) Peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang *konstruktif*
b) Membangun sinergi secara profesional
c) Membagi pengetahuan yang bermanfaat
d) Memahami keterkaitan proses kerja

IAIN PALOPO

e) Memperkuat kepemimpinan yang efektif.[36]

c. Visi dan Misi Bank BNI Syariah Palopo

Adapun visi dan misi bank BNI Syariah Kota Palopo adalah sebagai berikut:

1) Visi BNI Syariah Palopo

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja, dengan menjalankan usahanya berdasarkan kaidah-kaidah dan syariat Islam.

2) Misi BNI Syariah Palopo

a) Memberikan *konstribusi* positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.

b) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.

c) Memberikan nilai invetasi yang optimal bagi investor.

d) Menciptakan wahana terbaik sebagi tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.

e) Menjadi acuan tata kelolah perusahaan yang amanah.[37]

d. Layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah Palopo

SMS Banking merupakan layanan perbankan yang dihadirkan oleh bank BNI Syaraiah untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi seperti pengecekan saldo, transfer, bayar tagihan, cek mutasi dan lain sebagainya. SMS Banking BNI ini hadir dengan kualitas tinggi yang bisa di akses oleh pengguna

[36]Arief Rizal (*Senior Micro Sales Head BNI Syariah Cabang Kota Palopo*), Wawancara, Palopo pada Tanggal 18 September 2020.

[37]Arief Rizal (*Senior Micro Sales Head BNI Syariah Cabang Kota Palopo*), Wawancara, Palopo pada Tanggal 20 September 2020.

smartphone tanpa harus melalui bank. Tujuan adanya layanan SMS Banking ini pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui bantuan dari pihak bank seperti *teller*.[38]

Dalam meningkatkan layanan kepada nasabah serta keamanan rekening, dan memudahkan nasabah dalam mendapatkan informasi mengenai transaksi perbankan yang dilakukanya maka BNI Syariah menyediakan satu fasilitas layanan lainya, yaitu layanan SMS notifikasi yang merupakan pemberitahuan informasi kepada nasabah melalui SMS ke nomor *handphone* yang telah di daftarkanya terlebih dahulu. Atas pemanfaatan fasilitas layanan SMS notifikasi ini nasabah tidak dikenakan biaya transaksi, namun biaya pulsa yang timbul menjadi beban pulsa *handphone* nasabah yang didaftarkan.

Besarnya beban pulsa yang dikenakan ke nasabah disesuaikan dengan tarif yang telah ditetapkan oleh masing-masing perusahan telpon dengan mengacu pada perjanjian kerjasama layanan SMS Banking dengan masing-masing perusahaan telpon.[39]

e. Syarat-syarat dalam Pembuatan Layanan SMS Banking

Cara daftar SMS Banking BNI sendiri terbilang sangat mudah, anda hanya perlu melakukan registrasi di ATM dan aktivasi langung ke kantor cabang BNI Syariah.

1) Adapun cara daftar SMS Banking BNI Syariah lewat ATM, yaitu:
   a) Langkah pertama, silahkan masukkan kartu ATM anda ke mesin ATM
   b) Selanjutnya, pilih bahasa indonesia

[38]Indah Lestari, Wawancara, Palopo pada Tanggal 25 September 2020.
[39]https://www.bni.co.id

c) Kemudian, input PIN ATM anda

d) Setelah itu, pilih menu transaksi lainnya

e) Lalu, pilih menu registrasi *e-Channel*

f) Kemudian, pilih menu SMS Banking BNI Syariah

g) Selanjutnya, silahkan masukkan nomor HP anda yang akan anda gunakan untuk mendaftar SMS Banking

h) Langkah berikutnya, buat PIN SMS Banking anda

i) Kemudian, sistem akan mengirimkan SMS ke 3346 melalui nomor ponsel anda yang sebelumnya telah di daftarkan

j) Setelah itu, struk ATM akan keluar, silahkan simpan struk sebagai bukti registrasi sukses.

2) Adapun cara daftar SMS Banking melalui kantor cabang BNI Syariah, yaitu membawa syarat yang akan di butuhkan hanya berupa dokumen identitas diri dan informasi nasabah. Adapun syarat-syaratnya, yaitu:

a) Siapkan kartu identitas anda seperti KTP, SIM, atau paspor dan buku tabungan atau juga bisa menggunkan kartu ATM

b) Bawak ponsel yang berisi kartu SIM aktif yang akan digunakan untuk transaksi SMS Banking[40]

c) Datang ke kantor cabang BNI Syariah terdekat

d) Kemudian, ambil nomor antrian dan tunggu hingga giliran anda

e) Setelah giliran anda di panggil silahkan sampaikan keperluan anda

[40]Indah Letari, Wawancara, Palopo pada Tanggal 29 September 2020.

f) Serahkan persyaratan yang digunakan yang anda bawak untuk melakukan aktivasi

g) Nantinya teller akan membantu proses aktivasi SMS Banking BNI Syariah anda

h) Silahkan ikuti panduan dari pihak teller sampai SMS Banking anda aktif.

Adapun cara mengaktifkan SMS Banking pada Bank Syariah Indonesia atau yang lebih dikenal dengan nama BSI melalui aplikasi *mobile banking,* sehingga nasabah tidak perlu dating ke kantor cabang bank. Dalam layanan ini dikenal dengan nama SMS notifikasi dimana layanan ini cukup berguna untuk mengetahui transaksi direkening secara praktis, tidak perlu koneksi internet. Jika terjadi transaksi dengan nominal tertentu SMS notifikasi otomatis dikirimkan ke nomor *handphone* nasabah.

Cara mengaktifkan SMS notifikasi BSI yaitu sebagai berikut :

1) Buka aplikasi BSI Mobile

2) Pilih menu info rekening

3) Pilih menu registrasi notifikasi >SMS notifikasi

4) Masukkan nomor HP yang terdaftar (isi dengan No.HP yang kamu gunakan untuk daftar *mobile banking*

5) Nominal notifikasi, ini adalah jumlah minimal transaksi yang akan mendapat notifikasi. Kurang dari nominal yang dipilih tidak akan dikirimi SMS notifikasi

IAIN PALOPO

6) Pilih notif *sign*, pilih transaksi apa yang akan dikirimi notifikasi. Pilih all untuk semua transaksi, debit untuk uang keluar, kredit untuk uang masuk

7) Akan muncul halaman konfirmasi berisi nomor rekening, nomor HP, nominal notifikasi, dan notif *sign*, klik selanjutnya jika kamu setuju

8) Registrasi berhasil.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Bagaimana kualitas layanan SMS Banking Bank BNI Syariah terhadap loyalitas nasabah Kota Palopo

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dilapangan dari wawancara ke beberapa nasabah atau responden memberikan data tentang layanan SMS Banking Bank BNI Syariah terhadap loyalitas. Penelitian dilakukan dengan mewawancarai nasabah Bank BNI Syariah untuk mendapatkan hasil penelitian mengenai layanan SMS Banking terhadap loyalitas nasabah yaitu:

a. Menurut pendapat Bapak Hardi selaku nasabah pengguna layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah

> "Saya menggunakan layanan SMS Banking ini dalam sebulan kurang lebih sepuluh kali, manfaat yang saya dapatkan dapat mempermudah dalam melakukan transaksi disamping itu keunggulan yang saya dapatkan sangat praktis karna bagi nasabah pekerja seperti saya tidak mengganggu jam oprasional dalam bekerja, saya merasa cukup puas dengan kualitas layanan SMS Banking yang diberikan oleh pihak bank dan sejauh ini saya belum mendapatkan adanya kendala dalam penggunaanya sehingga selama saya menjadi nasabah Bank BNI Syariah saya akan tetap

IAIN PALOPO

menggunakan SMS Banking karna saya sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan dan sangat membantu"[41]

Bapak Hardi mengetahui bahwa setiap bank memiliki produk layanan SMS Banking yang diberikan oleh setiap bank jika ada nasabah yang mau mendaftarkan, namun Bapak Hardi tidak ingin berpindah ke perusahaan bank lainnya karna ia sudah merasa cukup puas akan kualitas layanan SMS Banking yang diberikan oleh Bank BNI Syariah, dan selama ia menjadi nasabah pada Bank BNI Syariah ia akan setia (loyalitas) dalam menggunakan layanan SMS Banking tersebut.

b. Menurut pendapat Bapak Agus Malik selaku pengguna layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah Palopo

"Saya menggunakan SMS Banking sebanyak 17 kali dalam sebulan, manfaat yang saya dapatkan dalam penggunaan layanan ini saya tidak usah ke bank lagi untuk antri untuk melakukan transaksi transfer, cek aldo, maupun penarikan saldo saya bisa lakukan hanya dengan dirumah saja. Sejauh ini saya merasa cukup puas dengan kualitas layanan SMS Banking yang diberikan oleh pihak bank, di samping itu terkadang muncul kendala yang saya alami yaitu pada saat jaringanya kurang baik, SMS Banking tersebut mengalami gangguan namun cukup membantu saya dalam bertransaki, sehingga saya akan kembali menggunakan layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah ini"[42]

Bapak Agus seorang nasabah pada Bank BNI Syariah palopo merasa cukup puas dengan kualitas layanan SMS Banking yang di berikan oleh pihak bank namun, di samping itu ia biasa mengalami kendala pada saat mengoprasikan layanan tersebut akibat jariangan yang kurang baik sehingga transaksi yang di lakukanya tidak berjanan dengan lancar, namun ia akan kembali menggunakan

[41]Hardi, Wawancara (Nasabah Bank BNI Syariah), Palopo pada Tanggal 31 September, 2020.

[42]Agus Malik, Wawancara (Nasabah Bank BNI Syariah), Palopo pada Tanggal 31 September, 2020.

layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah karna cukup membantu dalam melakukan berbagai macam bentuk transaksi.

c. Menurut pendapat Ibu Ikka selaku nasabah pengguna layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah Palopo

> "Saya menggunakan layanan SMS Banking 10 kali dalam sebulan, manfaat yang saya dapatkan kita diberikan kemudahan sehingga saya dipermudah untuk saling tahu mengenai informasi dalam proses transfer dengan sesama orang apa lagi bagi pedagang online seperti saya cocok sekali menggunakanya untuk para *customer* yang sudah mentransfer uang, keunggulan seperti ini memberikan keuntungan bagi saya, saya juga sangat puas dengan kualitas layanan SMS Banking yang diberikan oleh pihak bank dan selama saya menggunakanya saya tidak perna mengalami suatu kendala, maka saya akan tetap menggunakannya sampai sekarang karna bemberikan kemudahan"[43]

Ibu Ikka seorang pedagang online yang menggunakan layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah merasa sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank, dan selama menggunakan layanan tersebut Ibu Ikka tidak perna mengalami suatu kendala dan bentuk kesetian atau loyalitas yang diberikan oleh ibu ika ia akan tetap menggunakan layanan SMS Banking karna memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai macam bentuk transaksi.

d. Menurut pendapat Bapak Rusdi selaku nasabah pengguna layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah Palopo

> "Penggunaan layanan SMS Banking ini saya gunakan hanya lima kali dalam sebulan, manfaat yang saya rasakan dalam menggunakan SMS Banking yaitu mempermudah dalam melakukan transaksi tanpa melalui *teller* atau ATM seperti cek saldo, membayar tagihan litrik, membeli pulsa, transfer hanya dengan menggunakan layanan ini keunggulan layanan ini saya rasakan memberikan kemudahan dan praktis dalam melakukan transaksi dimana pun, tingkat kepuasan yang diberikan layanan SMS Banking ini terletak pada kualitas layanan dan kepercayaan

[43]Ikka, Wawancara (Nasabah Bank BNI Syariah), Palopo pada Tanggal 31 September 2020.

yang saya dapatkan, di samping itu ada kendala yang saya dapatkan kurang fleksibel akibat terbatasnya penggunaan transaksi yang banyak dilakukan dalam satu waktu sekaligus membutuhkan biaya relatif sedikit cukup mahal saat pemakaian SMS Banking karena terkadang ada tambahan biaya administrasi lainya untuk transaksi-transaksi tertentu, akibat hal itu saya jarang menggunakan layanan SMS Banking ini"[44]

Bapak Rusdi nasabah pada Bank BNI Syariah yang menggunakan layanan SMS Banking ini merasakan banyak manfaat yang diberikan selain memberikan kemudahan dan tingkat kepercayaan yang didapatkan dalam menggunakanya namun di samping itu bapak Rusdi mengalami keluhan akibat adanya biaya yang cukup mahal dalam melakukan berbagai macam bentuk transaksi dalam satu waktu dan tambahan biaya transaksi lainnya untuk transaksi-transaksi tertentu, akibat hal tersebut minat penggunaan layanan SMS Banking ini menjadi berkurang.

e. Menurut pendapat Ibu Ida selaku nasabah pengguna layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah Palopo

"Saya menggunakan layanan SMS Banking minimal lima belas kali dalam sebulan, manfaat yang saya rasakan layanan ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi namun disamping itu terkadang ada kendala yang muncul seperti pada saat bertransaksi, kadang masih ada perintah SMS yang tidak terkirim sehingga harus melakukan doble pengiriman pesan. Dan saya sangat puas dengan layanan SMS Banking yang diberikan oleh pihak bank tersebut karna dengan menggunakan SMS Banking kita dapat bertransaksi dimana pun kita berada, selama saya menggunakan layanan ini saya tidak perna mendapatkan kendala, dan saya sangat senang menggunakan layanan SMS Banking karna sampai sekarang saya masih menggunkan layanan itu"[45]

[44]Rusdi, Wawancara (Nasabah Bank BNI Syariah), Palopo pada Tanggal 1 Oktober 2020.
[45]Ida, Wawancara (Nasabah Bank BNI Syariah), Palopo pada Tanggal 2 Oktober 2020.

b) Bagaimana nasabah dalam menggunakan layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah Kota Palopo

Adanya kemajuan teknologi yang semakin maju, membuat sekarang ini transaksi sudah semakin mudah di akses. Berbagai perusahaan perbankan di Indonesia menghadirkan layanan e-banking sebagai bentuk upaya untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai macam bentuk transaksi perbankan.

Sekarang ini transaksi perbankan lebih simpel dan praktis dilakukan menggunakan layanan SMS Banking, hampir setiap bank di Indonesia baik syariah maupun konvensional menghadirkan layanan SMS Banking salah satunya yaitu bank BNI Syariah.

SMS Banking BNI Syariah merupakan layanan perbankan yang di sediakan oleh bank BNI Syariah untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Namun sebelum di gunakan nasabah terlebih dahulu harus mendaftarkan layanan SMS Banking di salah satu bank yang di minatinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang di dapatkan dari hasil wawancara ke beberapa responden memberikan data tentang nasabah dalam menggunakan layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah di antara lain:

a. Pemahaman Bapak Agus Malik

> "Sebelum saya menggunakan layanan SMS Banking ini, saya terlebih dahulu mengaktifkan atau mendaftarkanya di Bank BNI Syariah dengan membawa persyaratan-persyaratan yang telah di tentukan oleh pihak bank, saya mendatangi bank tersebut dan menyerahkan syarat-syarat yang di gunakan untuk mengaktifkan layanan SMS Banking yang di bantu oleh pihak bank. Tidak menggunakan waktu yang lama layanan SMS Banking saya sudah bisa di gunakan dan cara menggunakanya

IAIN PALOPO

cukup mudah, cukup membuka aplikasi layanan SMS Banking dan membuka tab menu yang kita mau gunakan contohnya menu transfer"[46]

Menurut pendapat Bapak Agus, sebagai nasabah pengguna layanan SMS Banking, dalam menggunakan layanan SMS Banking ini cukup mudah hanya dengan menyediakan layanan aplikasi yang telah di aktifkan oleh pihak bank, bapak Agus sudah bisa menggunakanya untuk melakukan berbagai macam bentuk transaksi yang anda inginkan, hanya dengan mengakses menu dan memilih layanan yang ingin kita gunakan.

b. Pemahaman Bapak Rusdi

"Sebelum menggunakan layanan SMS Banking ini, saya mendaftarkanya melalui ATM terdekat tidak usah lagi repot-repot datang ke kantor cabang bank BNI Syariah untuk mengaktifkan layanan ini hanya dengan mendatangi ATM saya sudah bisa mengaktifkanya dengan memasukkan kartu ATM saya serta Pinya kemudian saya memilih menu transaksi lainnya dan memilih menu registrasi, setelah itu akan muncul menu SMS Banking dan saya memilih menu tersebut, kemudian saya memasukkan nomor HP yang akan saya gunakan untuk mengaktifkan layanan SMS Banking tersebut tidak lama kemudia notifikasi layanan SMS Banking masuk ke *handphone*saya, layanan SMS Banking saya sudah aktif, dan saya bisa menggunakanya untuk melakukan berbagai macam bentuk transaki yang saya inginkan"[47]

Menurut pemahaman Bapak Rusdi, aktivasi layanan SMS Banking bisa di lakukan hanya dengan mendatangi salah satu ATM terdekat dengan hanya menggunakan ATM serta nomor *handphone* yang masi aktif, layanan SMS Banking anda sudah bisa anda gunakan tanpa harus mendatangi bank dan bantuan pihak *teller* bapak Rusdi sudah bisa mengaksesnya untuk melakukan berbagai macam bentuk transaksi yang dibutuhkan.

[46]Agus Malik, Wawancara (Nasabah Bank BNI Syariah), Palopo pada Tanggal 31 September 2020.

[47]Rusdi, Wawancara (Nasabah Bank BNI Syariah), Palopo pada Tanggal 1 Oktober 2020.

c. Pemahaman Bapak Hardi

> "Sebelum menggunakan SMS Banking, setiap ingin bertransaksi saya harus mendatangi ATM terdekat atau cabang bank BNI Syariah, namun saya mendengar dari teman saya bahwa layanan ini bisa di daftar hanya dengan melalui ATM, kemudian saya mendaftar layanan SMS Banking ini hanya dengan menggunakan ATM dan nomor *handphone*, saya sudah bisa mengaktifkan layanan ini. lalu saya men-*download* layanan aplikasinya, setelah adanya layanan aplikasi SMS Banking yang saya gunakan, saya tidak perlu lagi ke ATM untuk mendapatkan informasi"[48]

Menurut pemahaman Bapak Hardi, sebelum mengaktifkan layanan SMS Bangkin ini, setiap melakukan traksaksi beliau selalu mengunjungi ATM maupun kantor cabang bank, namun setelah mendengar bahwa pengaktifan layanan SMS Banking ini juga bisa dilakukan di ATM dan men-*download* layanan aplikasi SMS Banking sudah bisa di gunakan untuk melakukan transaksi maupun hanya sekedar mengetahui informasi mengenai saldo dan lain sebagainya tanpa perlu mengunjungi ATM Maupun kantor cabang bank BNI Syariah.

C. Pembahasan

Tercapainya pembangunan nasional sebagaimana yang diamanatkan oleh Pancasila dan UUD NRI 1945 adalah tanggung jawab seluruh elemen bangsa. Salah satu wujud peran serta masyarakat dalam menyukseskan pembangunan nasional adalah mengembangkan sistem ekonomi berdasarkan nilai-nilai Islam (syariah). Sistem ekonomi yang berdasarkan syariah memiliki prinsip yang jelas dalam setiap aktifitas usahanya yaitu melarang praktik spekulatif (*maisir*), ketidak jelasan (*gharar*) dan melipat gandakan keuntungan secara tidak halal (*riba*).

[48]Hardi, Wawancara (Nasabah Bank BNI Syariah), Palopo pada Tanggal 31 September 2020.

Sistem ekonomi syariah diterapkan pada kegiatan usaha perbankan dengan prinsip syariah yang disebut dengan perbankan syariah.

Perbankan syariah lahir sebagai tuntutan dari masyarakat Islam yang menginginkan adanya sebuah sistem perbankan yang benar-benar menerapkan ajaran Islam. Selanjutnya didirikanlah bank tanpa bunga yang sesuai dengan prinsip dasar ajaran Islam. Mayoritas ulama sepakat bahwa bunga bank yang diterapkan pada bank konvensional terbaksuk riba yang diharamkan dalam Al-Qur'an maupun hadits.[49] Salah satu hadist Rasulullah saw yang melarang adanya praktik riba yaitu: "Rasulullah saw bersabda:"Dari Abu Hurairah ra, ia berkata: Rasulullah saw, bersabda "Emas dengan emas lagi yang sama jenisnya dan timbanganya, perak dengan perak lagi yang sama jenis dan timbanganya; barang siapa yang menambah atau minta tambahan, itu adalah riba." (HR. Muslim).

Salah satu perbankan syariah di Indonesia yaitu Bank BNI Syariah, perkembangan Unit Usaha Syariah terhadap Bank BNI membuahkan penetapan Unit Usaha Syariah untuk memilih diri dari Bank BNI konvensional. Sehingga pada Tanggal 19 Juni 2010 Unit Usaha Syariah BNI formal berdiri sendriri, dan menjadi Bank Umum Syariah. Untuk memenangkan pesaing, BNI Syariah selalu berusaha untuk menafsirkan keinginan dan kebutuhan nasabahnya sehingga tercipta kepuasan nasabah yang berdampak pada penambahan jumlah nasabah.

Internet Banking di Indonesia, sendiri baru di perkenalkan pada tahun 2001, Bank Sentral Asia ini atau yang lebih dikenal dengan (BCA) merupakan bank yang pertama Indonesia yang berani mengoperasikan e-Banking secara pasif di

[49]Dr.H. Muammar Arafah Yusmad, S.H.,M.H., *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), 12.

Indonesia melalui situs yang dinamakan dengan *enkripsi* SSL 2048 bit dan fitur *firewall*. Dan layanan SMS Banking itu sendriri diluncurkan pada April 2006 jumlah pengguna SMS *Banking* mengalami perkembangan yang sangat pesat. Layanan SMS *Banking* memiliki respon yang baik dikalangan masyarakat luas, layanan SMS Banking ini dibuat untuk mempermudah mengetahui dana nasabah itu sendiri.

D. Kualitas layanan SMS Banking Bank BNI Syariah terhadap loyalitas nasabah

Untuk menunjang loyalitas nasabah, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan yang memberikan pelayanan kepada nasabahnya adalah perlunya penerapan kualitas pelayanan, sebab dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, makan akan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Pelayanan yang baik pada Bank BNI Syariah diterapkan ke pada nasabanya seperti dengan menjaga kebersihan ruangan kantor agar muncul adanya rasa kenyamanan pada setiap nasabahnya, penampilan karyawan yang rapi dan menarik, sikap dan prilaku karyawan terhadap nasabah yang baik, memberikan kualitas layanan SMS Banking yang bermanfaat bagi masyarakat seperti pengecekan saldo rekening nasabah, pembayaran tagihan (kartu kredit, listri, BPJS, air, dan sebagainya), pembelian (token listrik, paket data, maupun pulsa), transfer antar rekening maupun sesama bank, memberikan informasi saldo, dan lain sebagainya.

Islam sebagai agama yang *rahmatan lil'alamin* telah mengajarkan kepada kita tentang tata cara bersikap dan bertindak. Dalam konteks dunia usaha,

IAIN PALOPO

khususnya perbankan syariah, tentu kaidah tersebut sangat penting untuk dilakukan karena terkait dengan salah satu fungsi perbankan, yaitu kepuasan pelanggan atau nasabahnya. Dalam QS. Ali Imran 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحۡمَةٖ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمۡۖ وَلَوۡ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلۡقَلۡبِ لَٱنفَضُّواْ مِنۡ حَوۡلِكَۖ

فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ لَهُمۡ وَشَاوِرۡهُمۡ فِي ٱلۡأَمۡرِۖ فَإِذَا عَزَمۡتَ فَتَوَكَّلۡ عَلَى ٱللَّهِۚ إِنَّ ٱللَّهَ

يُحِبُّ ٱلۡمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Terjemahnya:. Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

IAIN PALOPO

Dari ayat tersebut, Allah mengajarkan kepada kita agar senantiasa bersikap lemah lembut terhadap orang lain dan bukan berarti kita tidak boleh kasar (tegas) dalam bertindak, namun dalam konteks pelayanan terhadap nasabah, maka

perilaku lemah lembut tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan kepercayaan terhadap nasabah.[50]

Sehingga memberikan tingkat loyalitas kepada nasabahnya sendiri, di mana loyalitas dapat di artikan sebagai sikap dari nasabah dalam menentukan pilihanya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Pilihan tersebut juga untuk membuat komitmen dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut. Dengan kata lain loyalitas dapat di artikan sebagai bentuk kesetian nasabah terhadap suatu perusahaan.

E. Penggunaan layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah

Melakukan transaksi perbankan kini dapat dilakukan di manapun dengan menggunakan ponsel. SMS Banking merupakan layanan *mobile* perbankan yang dapat diakses dan dilakukan melalui jaringan *Short Messeage Services* atau SMS. Bank mempunyai layanan SMS Banking buat nasabahnya yang ingin bertransaksi tanpa lewat *teller* ataupun ATM, kita sudah bisa melakukan pengecekan saldo, transfer, bayar tagihan listrik, hingga pembelian pulsa.

SMS Banking BNI Syariah hadir sebagai layanan perbankan 24 jam yang disediakan untuk nasabah bank BNI Syariah mobilitas tinggi. Layanan ini memiliki banyak fitur yang memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan. Kemudahan melakukan berbagai macam bentuk transaksi keuangan meliputi:

IAIN PALOPO

[50] https://Zaimmalang1979.blogspot.com

b. Transaksi non finansial seperti cek saldo, cek mutasi, cek tagihan dan lain sebagainnya.

c. Transaksi finansial seperti transfer antar bank, transfer ke sesama bank, pembelian, pembayaran dan masih banyak lagi lainnya.[51]

Layanan SMS Banking dapat diakses melalui dua cara, yaitu:

a) Pertama, melalui SMS biasa dan paling umum digunakan. Caranya nasabah mengetik pesan berupa kode tertentu sesuai dengan transaksi yang ingin dilakukan dan mengirimkan pesan tersebut ke nomor yang telah disediakan dari pihak bank.

b) Cara kedua, yaitu melalui SMS *Toolkit*, nasabah bisa menggunakan SMS Banking melalui menu dari SIM *Card*, tergantung dari *provider* yang digunakan, setiap *provider* mempunyai menu SMS Banking yang berbeda.

Sama seperti layanan bank lainya, pada dasarnya layanan SMS Banking juga memiliki sejumlah kelebihan dan kekuranganya diantara lain:

1. Kelebihan SMS Banking

   Dengan menggunakn SMS Banking, nasabah bisa bertransaksi keuangan dengan mudah dan praktis dimana pun ia berada dan jika dilihat dari sisi keamanan, transaksi keuangan menggunakan SMS Banking lebih terjaga karena data-data bisa dengan mudah dihapus.

[51]https://www.bni.co.id

2. Kekurangan SMS Banking

Adanya resiko penyadapan dan data terekam dari SMS Banking, ke canggihan teknologi membuat beberapa operator mempunyai metode yang bisa digunakan untuk menyadap SMS misalnya fasilitas *forward* dan *copy* SMS serta terbatasnya pengelolaan transaksi keuangan sehingga tak bisa membuat transaksi keuangan yang banyak dalam satu waktu sekaligus.

Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi layanan SMS Banking anda yaitu:

1) Jangan memberitahukan kode akses atau nomor pribadi SMS Banking anda kepada orang lain.
2) Jangan mencatat dan menyimpan kode akses atau nomor pribadi SMS Banking anda di tempat yang mudah diketahui oleh orang lain.
3) Setiap kali melakukan transaksi melalui SMS Banking, tunggulah beberapa saat hingga anda menerima respon balik atas transaksi tersebut.
4) Untuk setiap transaksi, anda akan menerima pesan notifikasi atas transaksi berupa SMS yang akan tersimpan di dalam inbox.

IAIN PALOPO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah di lakukan penulis di Bank BNI Syariah KCP Palopo serta pembahasan yang telah di paparkan di bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan diantaranya sebagai berikut:

1. Kualitas layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah Palopo cukup baik bagi nasabah yang menggunakanya, dan nasabah merasa puas dengan kemudahan serta kenyamanan dari pengguna layanan ini, nasabah mendapatkan banyak maanfaat yang di rasakan selama menggunkan layanan SMS Banking tersebut. namun terkadang muncul kendala-kendala yang menghambat dalam melakukan berbagai macam bentuk transaksi misalnya terkendala oleh jaringan yang di gunakan pada saat mengakses layanan. Namun walaupun adanya kendala-kendala yang dialami oleh salah satu nasabah penggunanya tidak membuat nasabah tersebut berhenti menggunkana layanan ini karena layanan SMS Banking ini membantu nasabah dalam melakukan berbagai macam bentuk transaksi tanpa harus mendatangi cabang bank tersebut, sehingga nasabah akan setia dan kembali menggunakan layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah karena memberikan kemudahan.

Oleh karena itu, untuk mempertahankan kualitas layanan SMS Banking terhadap loyalitas nasabah, bank harus lagi meningkatkan kinerja dan pelayanan pada layanan SMS Banking terebut.

IAIN PALOPO

2. SMS Banking BNI Syariah merupakan layanan perbankan yang di sediakan oleh bank BNI Syariah untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Melakukan transaksi layanan SMS Banking dapat dilakukan kapanpun dan dimana saja dengan menggunakan *handphone*. Nasabah pengguna layanan SMS Banking dapat diakses melalui dua cara, yaitu melalui SMS biasa dan SIM *card*, pengaktifan layanan ini pun dapat dilkukan di mesin ATM terdekat, layanan ini memiliki berbagai macam manfaat bagi nasabah pengguna layanan ini, diantaranya yaitu melakukan transaksi finansial maupun pada transaksi non finansial.

B. SARAN

Setelah penulis mencermati dan menganalisis serta menarik kesimpulan, maka guna melengkapi hasil penelitian ini penulis memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

1. Bagi praktisi Perbankan

a. Bank BNI Syariah Kota Palopo merupakan lembaga keuangan yang berbasis syariah sehingga dalam penerapan pemberian pembiayaan harus sesuai dengan ketentuan syariah.

b. Sebaiknya pihak bank mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanananya agar dapat mempertahankan loyalitas nasabanya yang menggunakan layanan SMS Banking pada Bank BNI Syariah Palopo.

c. Dan sebaiknya sebelum menggunakan layanan SMS Banking hendaknya nasabah terlebih dahulu memperhatikan tingkat keamanannya, kekurangan serta kelebihan yang akan didapatkan setelah menggunakan layanan tersebut.

IAIN PALOPO

2. Bagi Akademik

a. Hasil penelitian ini diharapakan dapat menjadi khasanah pengetahuan dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah referensi dalam program studi perbankan syariah.

b. Dan bagi mahasiswa yang ingi melakukan penelitian selanjutnya agar dapat lebih mendalam dalam pembahasan terkait dengan kualitas layanan SMS Banking Bank BNI Syariah terhadap loyalitas nasabah Palopo.

IAIN PALOPO

DAFTAR PUSTAKA

Antonio Syafi'i Muhammad, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.

Arafah Yusmad Muammar,*Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, Yogyakarta: Deepublish, 2012.

Ayu Dewi Sri, *Studi Analisis Tentang Penggunaan Jasa SMS Banking Di BRISyariah CabangCirebon.* Skripsi, Cirebon: Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon 2013.

Al-Arif M. Nur Rianto, *LembagaKeuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, Bandung: CV Pustaka Setia.

Augina Arnild, *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data di Bidang Kesahatan Masyarakat.* Skripsi, Jambi:Universitas Jambi 2020.

Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah*, Jakarta: 2011.

Ewasudarma, *Strategi PT.Bank Sumut Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan SMS Banking*. Skripsi, Medan:Universitas Islam Negeri Sumatra Utara 2018.

Fatukul Himami dan Wigati Sri, M.E.I, *Perbankan Syariah*, Surabaya:2014.

Hilmi Rahmat, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Syariah Banjarmasin*, 2012.

Hurriyati Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.

IAIN PALOPO

Ikit, *Akuntansi Penghimpun*.Ikramuddin Muhammad, *Analisis Intermediasi Sosial Perbankan Syariah Terhadap Masyarakat Pelaku Uaha Mikro*, Skripsi, Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2018.

Juliati Andi. *Analisa Pengaruh Citra, Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*.

Kamir , *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2004.

Lestari Sri Wina, *Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT.Bank Muamalat, TBK KCP, Raja Medan.* Skripsi, Medan: Universitas Islam Negeri Sumatra Utara 2016.

Philip,Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsp Pemasaran*, Edisi ke-8. Jilid 1. Jakarta: Erlangga, Buku asli diterbitkan 1996.

Philip, Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT.Indeks, 2007.

Prasetijo Ristiyanti dan J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen* Yogyakarta: Skripsi, 2005.

Ruslan Rosady, *Metode Penelitian*: *Public Relation dan Komunikasi*, Edisi 1, Cet. 4; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

Rakhmat Jalaluddin, *Metode Penelitian Komunikasi*, Cet. 1; Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya, 1984.

Rismawati, *Implementasi Prinsip Wadi'ah Pada BNI Syariah Kota Palopo*, Skripsi, Palopo:IAIN Palopo 2017.

Sadatul ChusniaMei, *Pengaruh Layanan Elektronic Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, 2014.

IAIN PALOPO

Suharso dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*, Semarang: CV. Widya Karya.

Shahdeiny Sutan Remy, *Perbankan Islam*, Jakarta: PT PustakaUtama Grafiti, cet ke-3, 2007.

Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service*Jakarta: Raja Grafindo, 2006.

Wibowo Edy, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, Bogor: Ghalia Indonesia cet.I, 2005.

Wahjono Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Ghara Iimu, 2010.

Yusmad Muammar Arafah, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, Yogyakarta: Deepublish, 2017.

INTERNET

https://www.bni.co.id.

IAIN PALOPO

LAMPIRAN

IAIN PALOPO

Lampiran 1

Foto Gedung dan Ruangan Bank BNI Syariah

Lampiran 2

Foto Wawancara dengan Bapak Hardi pada Tanggal 31-09-2020

Lampiran 3

Foto Wawancara dengan Bapak Agus Malik pada Tanggal 31-09-2020

Lampiran 4

Foto Wawancara dengan Ibu Ikka pada Tanggal 31 -09-2020

Lampiran 5

Foto Wawancara dengan Bapak Rusdi pada Tanggal 01-10-2020

IAIN PALOPO