

**UPAYA BANK MUAMALAT DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH MELALUI LAYANAN JASA
MOBILE BANKING (STUDI PADA BANK
MUAMALAT KCP PALOPO)**

Skripsi

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



IAIN PALOPO
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022

**UPAYA BANK MUAMALAT DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH MELALUI LAYANAN JASA
MOBILE BANKING (STUDI PADA BANK
MUAMALAT KCP PALOPO)**

Skripsi

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



Pembimbing:

Hendra Safri, S.E., M.MA

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

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yusniar

NIM : 17 0402 0120

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

Bilamana di kemudian hari pertanyaan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh akan dibatalkan.

Demikian pertanyaan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

IAIN PALOPO

Palopo,

Yang membuat pernyataan



Yusniar

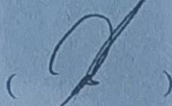
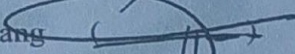
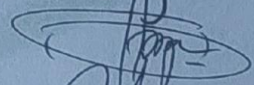
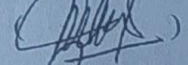
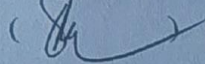
17 0402 0120

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Upaya Bank Muamalat dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah melalui Layanan Jasa Mobile Banking (Studi pada Bank Muamalat KCP Palopo) yang ditulis oleh Yusniar, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0120, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, 20 September 2022 Miladiyah bertepatan dengan tanggal 15 Safar 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).


Palopo, 6 Desember 2022

TIM PENGUJI

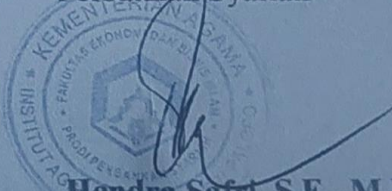
- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI.,M.A | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc | Penguji I | () |
| 4. Megasari, S.Pd., M.Sc | Penguji II | () |
| 5. Hendra Safri, S.E., M.M | Pembimbing | () |

Mengetahui:

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


Dr. Takdir, S.H., M.H
NIP.19790724 200312 1 002

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah


Hendra Safri, S.E., M.M
NIP.19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Dzat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Upaya Bank Muamalat dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Jasa *Mobile Banking* (Studi pada Bank Muamalat KCP Palopo)”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Sholawat dan salam kepada Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Penulis mengucapkan beribu-ribu terima kasih kepada Kedua orang tua ayahanda Baso Gemmu dan ibunda Juasna beserta seluruh keluarga yang telah membesarkan dengan penuh cinta, dan kasih sayang, memberikan doa, motivasi, semangat, dukungan, dan berjuang hingga penulis mencapai perguruan tinggi.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini diantaranya adalah:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H. selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini bapak Dr. Takdir, S.H., M.H. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI.,M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Tadjuddin, S.E.,M. Ak., CA. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan keuangan, Ilham, S.Ag., M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Bapak Hendra Safri, S.E.,M.M yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Hendra Safri, S.E., M.M selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc selaku penguji pertama dan Ibu Megasari, S.Pd., M.Sc selaku penguji kedua yang telah memberikan banyak masukan dan juga koreksi agar penelitian ini menjadi lebih baik.
5. Para Bapak/Ibu dosen dan Staf IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan tambahan ilmu, khususnya dalam bidang pendidikan agama Islam.
6. Kepada Sahabat-sahabat saya, yang telah saya anggap sebagai saudara tapi tak sedarah Kardina, Indah Bahar, Khaerunnisa, Istiana ishaq, Riska Amalia,

Wiwiana Sari, Rahmi yang sama-sama berjuang, menemani suka maupun duka. Serta terima kasih kepada M Syahrul yang selalu memotivasi dalam membuat skripsi ini Dan terima kasih juga kepada Eriyanti yang memberikan pinjaman laptop untuk menyusun skripsi ini.

7. Teman-teman seperjuangan terutama angkatan 2017 Perbankan Syariah (khususnya kelas D) yang selama ini selalu memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan skripsi ini.
8. Kepada saudara laki-laki saya Yusbar S.AN dan seluruh keluarga yang tak sempat penulis sebutkan yang telah banyak memberikan bantuan serta motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat, berkah dan barokah-Nya kepada kita semua. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan sistem ekonomi Islam dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah Swt. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala saran dan kritik yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Palopo, Agustus 2022



Yusniar

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

1. Konsonan

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | Śa | Ś | Es (dengan titik di atas) |
| ج | Ja | J | Je |
| ح | Ĥa | Ĥ | 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 | Za | Z | Zet |
| س | Sa | S | Es |
| ش | Sya | SY | Es dan Ye |

| | | | |
|----|--------|---|-----------------------------|
| س | Şa | Ş | Es (dengan titik di bawah) |
| ذ | Ḍat | Ḍ | De (dengan titik di bawah) |
| ط | Ṭa | Ṭ | Te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Ẓa | Ẓ | Zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘Ain | ‘ | Apostrof Terbalik |
| غ | Ga | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qa | Q | Qi |
| ك | Ka | K | Ka |
| ل | La | L | El |
| م | Ma | M | Em |
| ن | Na | N | En |
| و | Wa | W | We |
| هـ | 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 hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

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:

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|--------|-------------|------|
| أَ | Fathah | A | A |
| إِ | Kasrah | I | I |
| أُ | Dammah | U | U |

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

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|----------------|-------------|---------|
| أَي | Fathah dan ya | Ai | A dan I |
| أَوْ | Fathah dan wau | Iu | A dan U |

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *hauila*

3. Maddah

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

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|
| اَ اِي | Fathah dan alif atau ya | Ā | a dan garis di atas |
| اِ اِي | Kasrah dan ya | Ī | i dan garis di atas |
| اُ اِي | Ḍammah dan wau | Ū | u dan garis di atas |

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. TaMarbūṭah

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h]. Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

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 : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

الْحَجُّ : *al-ḥajj*

نُعَمُّ : *nu''ima*

عُدُوْا : *'aduwwun*

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

Contoh:

عَلِيٍّ : *'Alī* (bukan *'Aliyy* atau *'Aly*)

عَرَبِيٍّ : *'Arabī* (bukan *'Arabiyy* atau *'Araby*).

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang

ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

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.

Contohnya:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu.*

IAIN PALOPO

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 pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Alquran (dari *al-Qur'ān*), sunnah, hadis, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fīzilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

Al-'Ibārāt Fī 'Umūm al-Lafẓ lā bi khusūṣ al-sabab

9. Lafẓ al-Jalālah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullāh*.

Adapun *tamarbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī raḥmatillāh*

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:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi ‘a linnāsi lallaḏī bi Bakkata mubārakan.

Syahru Ramaḍān al-laẓī unẓila fīh al-Qur'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūs

Abū Naṣr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-Munqiz min al-Ḍalā.

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

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

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū
al-Walid Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd
Muḥammad Ibnu)

A. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

- Swt. = subḥānahū wa ta'ālā
- Saw. = ṣallallāhū 'alaihi wa sallam
- as = 'alaihi al-salām
- ra = radiallāhu 'anhu
- H = Hijrah

| | |
|--------------|--|
| M | = Masehi |
| SM | = Sebelum Masehi |
| w | = Wafat tahun |
| QS .../...:4 | = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli ‘Imrān/3: 4 |
| HR | = Hadis Riwayat |
| RI | = Republik Indonesia |
| No. | = Nomor |
| Mastel | = Masyarakat Telekomunikasi |
| THIS | = Tanpa <i>Hoax</i> Indonesia Sejahtera |
| KBBI | = Kamus Besar Bahasa Indonesia |
| km | = Kilometer |
| Kominfo | = Kementerian Komunikasi dan Informatika |
| PKU | = Pendidikan Kader Ulama |
| MUI | = Majelis Ulama Indonesia. |

IAIN PALOPO

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| PRAKATA | v |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN | viii |
| DAFTAR ISI | xviii |
| DAFTAR AYAT | xx |
| DAFTAR GAMBAR | xxi |
| DAFTAR TABEL | xxii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxiii |
| ABSTRAK | xxiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Masalah | 6 |
| C. Rumusan Masalah | 7 |
| D. Tujuan Penelitian | 7 |
| E. Manfaat Penelitian | 7 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI | 9 |
| A. Penelitian Terdahulu yang Relevan | 9 |
| B. Deskripsi Teori | 11 |
| 1. Upaya | 11 |
| 2. Kepuasan Nasabah | 13 |
| 3. Mobile Banking | 22 |
| C. Kerangka Pikir | 31 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 33 |
| B. Fokus Penelitian | 34 |
| C. Definisi Istilah | 34 |
| D. Desain Penelitian | 36 |
| E. Data dan Sumber Data | 36 |
| F. Instrumen Penelitian | 37 |
| G. Teknik Pengumpulan Data | 37 |
| H. Pemeriksaan Keabsahan Data | 38 |
| I. Teknik Analisis Data | 40 |
| BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA | 43 |
| A. Deskripsi Data | 43 |
| B. Pembahasan | 54 |
| BAB V PENUTUP | 61 |
| A. Kesimpulan | 61 |
| B. Saran | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

IAIN PALOPO

DAFTAR AYAT

| | |
|---|----|
| Kutipan Ayat Surah Al-Baqarah/2: 275..... | 2 |
| Kutipan Ayat Surah Yusuf/12:55..... | 26 |
| Kutipan Ayat Surah Al-Isra'/17:35..... | 26 |



IAIN PALOPO

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar Fitur Layanan Mobile Banking | 27 |
| Gambar skema kerangka fikir | 30 |
| Gambar Struktur Organisasi Bank Muamalat | 45 |



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

| | |
|-------------------------------------|----|
| Tabel Pengguna Mobile Banking | 58 |
|-------------------------------------|----|



IAIN PALOPO

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman wawancara Pihak Bank
- Lampiran 2 Hasil wawancara
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara pihak Nasabah
- Lampiran 4 Dokumentasi
- Lampiran 5 Surat izin penelitian
- Lampiran 6 Surat keterangan setelah meneliti
- Lampiran 7 Nota dinas pembimbing
- Lampiran 8 Nota dinas verifikasi naskah skripsi
- Lampiran 9 Riwayat hidup.



IAIN PALOPO

ABSTRAK

Yusniar, 2022.“*Upaya Bank Muamalat dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Jasa Mobile Banking (Studi pada Bank Muamalat KCP Palopo)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. dibimbing oleh Hendra Safri.

Penelitian ini berjudul Upaya Bank Muamalat dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Jasa *Mobile Banking* (Studi pada Bank Muamalat KCP Palopo). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya Bank Muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan jasa *Mobile Banking* dan hambatan dalam memberikan kepuasan nasabah melalui layanan jasa *Mobile Banking*. Subjek pada penelitian ini yaitu pegawai bank dan nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat KCP Palopo untuk mendapatkan informasi tentang penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data pada penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan data sekunder dengan teknik dokumentasi dan wawancara. Instrumen penelitian ini atau alat yang digunakan untuk mengambil data dalam penelitian adalah handphone untuk dokumentasi serta untuk rekam, dan pedoman wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Dari hasil penelitian ini, Bank Muamalat sudah berupaya memberikan kepuasan nasabah dengan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* serta keamanan atas kerahasiaan data-data pribadi sehingga nasabah merasa sangat puas dan aman dan dapat dilihat dari bertambahnya nasabah pengguna *Mobile Banking* pada Bank Muamalat KCP Palopo. Terciptanya kepuasan nasabah atas salah satu layanan Bank Muamalat menunjukkan adanya sikap dari nasabah terhadap Bank Muamalat KCP Palopo.

Kata Kunci: Upaya, Kepuasan Nasabah, *Mobile Banking*.

IAIN PALOPO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi serta komunikasi membentuk industri perbankan bersaing ketat pada inovasi produk serta layanan elektronik perbankan. Kemampuan manajemen dalam mengadopsi teknologi baru sangat menentukan tingkat keberhasilan dalam pengembangan penemuan layanan. Banyaknya jumlah bank menaikkan persaingan diantara perusahaan yang terdapat di Indonesia, sehingga perusahaan yang berkipra di bidang perbankan berupaya untuk memberi nilai lebih pada nasabah melalui pelayanan yang sinkron dan impian nasabah.¹

Perkembangan teknologi perbankan digital, mulai mengembangkan aktivitas keuangansetiap nasabah. Kemudahan yang diberikan membuat nasabah merasa diistimewakan, tetapi sebagian masyarakat Indonesia masih mengapresiasi layanan digital. Berdasarkan data forum keuangan hanya 54% warga Indonesia yang memiliki akses layanan perbankan.² Pada generasi milenial sekarang berfikir bahwa *Mobile Banking* sangat umum yang menjadi tujuan utama saat ini. Orang berfikir bahwa membuka rekening, menabung, mengajukan kredit serta layanan perbankan lainnya tanpa harus di bank terkait secara langsung. Bank melihat hal ini menjadi potensi dan peluang yang bisa menaikkan minat calon nasabah dan juga bisa

¹ Margaretha Octavia Pranoto dan R Gunawan Setianegara, "*Analisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking*" Jurnal ilmiah Vol. 8 No 1 tahun VIII Januari 2020

² Nufadillah, "*Peluang dan Tantangan Bank Syariah dalam Menghadapi Era Digital Banking (studi pada Bank Muamalat KCP PALopo*"

meningkatkan kepuasan yang telah menjadi nasabah bank yang menggunakan layanan layanan jasa *Mobile Banking*.

Perbankan syariah dituntut untuk bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dengan produk-produk yang lebih inovatif dan variatif agar dapat bersaing dengan perbankan konvensional, namun tetap berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah. Bank syariah lahir menjadi salah satu solusi terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dan riba. Dalam aturan islam riba adalah haram seperti yang telah dijelaskan dalam alquran surah al-baqarah (2):275³

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا
وَاحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ
أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahnya:

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.”⁴(Q.S. Al-Baqarah: 275)

Perbankan adalah salah satu lembaga keuangan yang perannya sangat penting dalam perkembangan ekonomi di Indonesia fungsi utamanya menjadi penghimpun dan penyalur dana masyarakat, dan bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka menaikkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya. Pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

³ Listia Sundari, Peni Haryanti, “Strategi Bank NTB Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital di Masa Pandemi Covid-19” *Journal of Islamic Economics Studies* Vol 3 No 1, Februari 2022

⁴ Kementerian Agama RI, Al-Quran Q.S. Al-Baqarah/2:175.

Persaingan global perbankan semakin ketat hal ini membuat setiap perbankan berlomba-lomba dalam menaikkan kualitas pelayanan terhadap kebutuhan serta kepuasan nasabah. Begitupun dengan Bank Muamalat KCP Palopo berupaya mengeluarkan inovasi layanan digital yang sinkron dengan kebutuhan masyarakat seperti *Mobile Banking* serta layanan digital lainnya dengan harapan bisa memberikan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Pengguna aplikasi layanan digital lebih nyaman dibandingkan dengan pengguna uang tunai jika ingin bertransaksi. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran lebih efisien dan ekonomis.

Mobile Banking ialah bagian dari Digital Banking yang sekarang ini memegang peran penting dalam industri perbankan. Disebabkan perkembangan layanan *Mobile Banking* terbilang sangat penting dibanding layanan digital banking lainnya. Memberikan dampak positif bagi industri perbankan dan *Mobile Banking* juga dikatakan sebagai inovasi keuangan yang berfungsi sebagai pengganti cabang fisik dalam layanan perbankan. Bank Indonesia terus mengakselerasi kebijakan digitalisasi sistem pembayaran untuk pembentukan ekosistem ekonomi dan keamanan digital yang tertentu dan efisien, dan juga dapat mendukung akselerasi pemulihan ekonomi nasional. Pelayanan *Mobile Banking* yang disediakan oleh bank yang dapat diakses nasabah tanpa harus ke bank. Fitur-fitur yang disediakan pada situs bank diantaranya yaitu cek saldo, mutasi rekening, transfer, melakukan pembayaran tagihan dan transaksi lainnya bisa dilakukan asalkan mempunyai koneksi internet.

Kemudahan lainnya yaitu nasabah dapat secara langsung mengakses ke layanan *Mobile Banking*.⁵

Untuk menjaga kepercayaan serta meningkatkan kepuasan nasabah pengguna layanan *Mobile Banking*, maka bank perlu menjaga nilai positif dimata masyarakat. Berdasarkan pra-survey peneliti, menurut *Relationship Manager* Bank Muamalat KCP Palopo yaitu Hadi Santoso bahwasanya pelayanan pada Bank Muamalat sangat memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* karena pihak bank berusaha melayani nasabah, dan Bank Muamalat berusaha memberikan kemudahan serta menjaga keamanan data-data pribadi pengguna *Mobile Banking* Bank Muamalat KCP Palopo.⁶

Kepuasan nasabah adalah wujud keberhasilan dari penyedia produk seperti bank dalam memenuhi harapan nasabah yang dapat mempengaruhi perubahan sikap, Namun disisi lain perkembangan teknologi yang begitu cepat tidak dapat dipungkiri telah menimbulkan pandangan negatif, yaitu berkembangnya kejahatan yang lebih canggih bahkan kecanggihan teknologi informasi dan komputer dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan untuk tujuan pencucian uang dan kejahatan lainnya yang menyebabkan nasabah merasa khawatir dan tidak percaya dalam menggunakan *Mobile Banking*. Kepercayaan sebagai faktor penting bagi layanan internet terkait keuangan, selain itu, nasabah banyak membuat account *Mobile Banking* melalui media online hampir semata-mata atas dasar kepercayaan. Membangun kepercayaan

⁵ Cita Melasari, Agus Suroso, Ade Banani, "Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan, Privacy Risk, Time Risk, dan Financial Risk, Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank Muamalat" performance, Vol 25 Nomor 1 Tahun 2018

⁶ Bapak Hadi Santoso, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Palopo, Kamis 21 April 2022

sangat penting untuk memberikan kepuasan kepada nasabah dimana privasi dan masalah keamanan adalah dua faktor penting untuk membangun kepercayaan yang mempengaruhi kepuasan nasabah perbankan. Nasabah akan merasa puas apabila apa yang diharapkan sesuai dengan keinginan terutama nasabah kalangan modern serba teknologi sehingga pihak perbankan dituntut untuk terus mengikuti perkembangan teknologi.

Bank Muamalat KCP Palopo memang belum mengalami kejahatan pada *Mobile Banking* yang dimilikinya, tapi tidak ada yang mengetahui sampai kapan produk tersebut akan selalu aman. Ada beberapa modus kejahatan pada *Mobile Banking*, contohnya seperti mengirim *e-mail* atau SMS yang disusun dengan kata-kata yang meyakinkan yang mengarahkan nasabah kepada URL link atau meminta nasabah login dengan cara memasukkan user ID atau PIN. Nasabah yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* sangat berisiko untuk ditipu oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Banyak nasabah yang mempunyai fasilitas *Mobile Banking* namun tidak memanfaatkannya, karena pengoperasian sistem *Mobile Banking* terkesan rumit dan tidak semuanya orang paham cara menggunakannya. Adapun faktor lain adalah tingkat kemampuan nasabah dalam menggunakan smartphone. Oleh karena itu, banyak nasabah Bank Muamalat KCP Palopo yang cenderung memilih langsung ke bank atau memilih layanan ATM mudah penggunaannya dibandingkan dengan layanan *Mobile Banking*. Ada hal-hal yang mempengaruhi minat nasabah serta kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*, yaitu persepsi kemudahan pengguna serta tingkat kemampuan nasabah dalam menggunakan smartphone, oleh

karena itu untuk mendapatkan tingkat kepuasan nasabah akan mempertimbangkan manfaat dan kemudahan dalam penggunaan *Mobile Banking*.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ismiana Barokah (2019) dengan adanya keamanan yang dijanjikan dalam layanan *Mobile Banking* Bank Muamalat membuat nasabah merasa puas untuk menggunakan dan mengaplikasikan *Mobile Banking* dalam kegiatan transaksi perbankan yang dibutuhkan. Dan kualitas layanan adalah kunci dari kepuasan nasabah jika bank gagal dalam memenuhi keinginan nasabah maka nasabah tidak akan merasa puas.⁷

Pentingnya kualitas layanan *Mobile Banking* dalam mempengaruhi kepuasan nasabah karena keinginan setiap bank agar nasabahnya puas terhadap layanan yang diberikan termasuk layanan *Mobile Banking*. Dengan mengetahui kualitas layanan *Mobile Banking* yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah maka Bank Muamalat KCP Palopo merumuskan upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya. Salah satunya yaitu dengan mengupayakan sistem umpan-balik yang memungkinkan bank dapat mengetahui langsung dari nasabah apakah mereka puas dengan pelayanan bank serta layanan yang disediakan oleh bank. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Upaya Bank Muamalat dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Jasa *Mobile Banking* (Studi pada Bank Muamalat KCP Palopo)**

⁷ Ismiana Barokah, skripsi: *“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Security Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo”* (IAIN Palopo, 2019)

B. Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik dan lebih fokus pada permasalahan yang akan dibahas, maka penulis akan memberikan batasan permasalahan pada Upaya Bank Muamalat dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Jasa *Mobile Banking* (Studi pada Bank Muamalat KCP Palopo).

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimanakah Upaya Bank Muamalat dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Jasa *Mobile Banking* (Studi pada Bank Muamalat KCP Palopo).?”

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya yang dilakukan Bank Muamalat dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Jasa *Mobile Banking*.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Secara Teoritis
 - a. Sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan tentang *Mobile Banking*. Dan juga dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat luas tentang peningkatan kepuasan nasabah melalui layanan jasa *Mobile Banking* yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Palopo.

b. Sebagai referensi pada bagi mahasiswa jurusan perbankan syariah untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pedoman pustaka untuk penelitian lebih lanjut.

2. Secara Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat memberikan manfaat seperti pengetahuan bagi peneliti. Dan menambah wawasan terhadap masalah yang penulis teliti tentang layanan *Mobile Banking*, Serta sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.

b. Bagi Lembaga Bank Muamalat KCP Palopo

Penelitian ini memberikan suatu masukan dan saran yang bermanfaat sehingga Bank Muamalat bisa menerapkan strategi-strategi baru untuk menarik nasabah menggunakan *Mobile Banking* serta lebih meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan jasa *Mobile Banking* pada Bank Muamalat KCP Palopo.



IAIN PALOPO

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan ini dimaksudkan untuk ilustrasi perihal posisi penelitian. Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam menambah bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut penelitian yang berkaitan dengan penelitian sejenisnya yang telah dilakukan oleh kalangan akademis.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Faisal Prima Agdhanni dan Nuruni Ika Kusuma Wardhani dengan Judul “Tingkat Kepuasan Nasabah Penggunaan *Mobile Banking* pada PT Bank Mandiri” yang dimana penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Adapun hasil penelitian yaitu dalam analisis data yang telah diteliti menunjukkan pengaruh positif dalam persepsi manfaat terhadap tingkat kepuasan nasabah. Semakin bermanfaat penggunaan *Mobile Banking* mandiri maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaannya.⁸

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni dengan Judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking*” penelitian ini bertujuan

⁸ Faisal Prima Agdhanni dan Nuruni Ika Kusuma Wardhani, “*Tingkat Kepuasan Nasabah Penggunaan Mobile Banking pada PT Bank Mandiri*” Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial Vol. 9 No 1 Tahun 2022

untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam mengaplikasikan layanan *Mobile Banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang, penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dengan metode pengambilan sampelnya memakai teknik sampling purposive. Adapun hasil penelitiannya pada *Mobile Banking*, fitur mempunyai arti suatu hal apapun yang bisa dilakukan oleh nasabah dengan memakai layanan *Mobile Banking* yang mana ketersediaan fitur akan mempengaruhi dalam hal kepuasan. Variabel kemudahan penggunaan, persepsi resiko, dan persepsi fitur layanan secara serempak berdampak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.⁹

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Nabila Aulia Zahra dengan Judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (M-Banking) Bank Syariah Mandiri” penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* bank syariah mandiri yang dimana dalam penelitiannya menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Nabila Aulia Zahra diketahui bahwa variabel kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan kepercayaan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* diwilayah bekasi barat.¹⁰

⁹ Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking*” Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis Vol. 5 No. 1 Tahun 2020

¹⁰ Nabila Aulia Zahra, skripsi: “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (m-banking) Bank Syariah Mandiri” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021)

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan penulis saat ini terletak pada objek penelitian yang dilakukan seperti penelitian pertama oleh Faisal Prima Agdhanni dan Ika Kusuma Wardhani yang membahas tentang tingkat kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* pada pt bank mandiri. Penelitian selanjutnya oleh Amatun Makmuriyah dan Kartika Mrella Vanni dengan Judul Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* dan penelitian oleh Nabila Aulia Zahra yang membahas tentang Pengaruh kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* bank syariah mandiri.

B. Deskripsi Teori

a. Upaya

Menurut Poewardarmita upaya merupakan usaha buat menyampaikan maksud, logika serta ikhtiar. Upaya artinya segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdayaguna dan berhasil sesuai dengan yang dimaksud, tujuan dan fungsi dan manfaat tersebut dilaksanakan. Upaya sangat berkaitan erat menggunakan penggunaan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan agar berhasil maka digunakanlah suatu cara metode serta alat penunjang lainnya.¹¹

Upaya adalah aspek yang dinamis pada kedudukan (status) terhadap sesuatu, apabila seseorang melakukan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka

¹¹ Badrul Muhaiyat, skripsi: "*Upaya Pembinaan dan Pelatihan Gelandangan dan Pengemis oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru*" (UIN Suska Riau, 2018)

dalam menjalankan suatu upaya (Soeharto). Sedangkan menurut (Soekanto) Upaya dijelaskan sebagai usaha (syarat) suatu cara, juga dapat dimaksud sebagai suatu kegiatan yang dilakukan serta sistematis, terencana terarah untuk menjaga suatu hal agar tidak meluas atau timbul.

Surayin mengatakan bahwa upaya merupakan perjuangan, akal, ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud). Dalam setiap upaya yang dilakukan oleh seseorang bertujuan untuk mencegah sesuatu yang diklaim tidak diperlukan atau menghambat agar bisa dicari jalan keluarnya.

Adapun jenis-jenis upaya yaitu:

1. Upaya preventif memiliki konotasi yaitu sesuatu masalah atau suatu hal yang berusaha untuk dicegah. Adapun sesuatu yang dimaksud itu mengandung bahaya baik bagi lingkup personal maupun dunia.
2. Upaya preservatif atau baik, yaitu memelihara atau mempertahankan kondisi yang telah aman atau baik, jangan sampai terjadi keadaan yang tidak baik.
3. Upaya kuratif artinya upaya yang bertujuan membimbing seseorang kembali kepada jalurnya yang semula, dari awal mulanya yang menjadi seseorang bermasalah menjadi seseorang yang bisa menyelesaikan dan terbebas dari masalah. Upaya ini juga berusaha untuk menciptakan rasa kepercayaan dari seseorang agar bisa bersosialisasi dengan lingkungannya.

4. Upaya adaptasi merupakan upaya yang berusaha buat membantu terciptanya penyesuaian antara seseorang dengan lingkungannya akibatnya bisa timbul kesesuaian antara pribadi dan lingkungannya.¹²

b. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil akan suatu barang dan harapan-harapannya. Sedangkan Nasabah artinya orang atau badan hukum yang mempunyai rekening bank atau pinjaman pada bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang bisa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank. Dengan kata lain nasabah ialah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang dipercayainya.

a. Pengertian Kepuasan nasabah

Menurut (Nasution) kepuasan nasabah adalah perasaan suka atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara presepsi atau kesan terhadap atau yang akan terjadi. Jadi kepuasan nasabah merupakan fungsi dari presepsi atas kinerja dan harapan. Kepuasan konsumen atau kepuasan nasabah dapat diartikan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang iya rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut teori (Howard dan Sheth, 1969) dalam Tjptono (Tjiptono, 2014 : 353) menyampaikan kepuasan pelanggan atau nasabah ialah situasi kongnitif pembeli yang berkenaan dengan kesepadanan yang didapatkan dengan pengorbanan yang

¹² Badrul Muhaiyat, skripsi: *“Upaya Pembinaan dan Pelatihan Gelandangan dan Pengemis ole Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru Baru”* (UIN Suska Riau, 2018)

dilakukan. Kepuasan pelanggan merupakan respon atau tanggapan konsumen tentang pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan konfirmasi suatu keadaan ketika individu merasa puas ketika lebih besar dari harapannya sebelumnya dan merasa tidak puas ketika hasil lebih kecil dari harapannya.

Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan primer perusahaan jasa dalam hal ini artinya menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang dibutuhkan dengan membeli atau menggunakan suatu produk atau jasa layanan bank. Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan nasabah dengan perilaku nasabah, di mana ada beberapa tipe nasabah:

- 1) Nasabah yang puas atau apa yang didapatkan oleh nasabah melebihi apa yang diharapkannya, sehingga iya akan loyal terhadap layanan produk bank.
- 2) Tipe nasabah defectors, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan tidak terdapat sesuatu yang lebih atau bersifat standar biasa saja, dan umumnya nasabah akan berhenti melakukan pembelian atau menggunakan produk tersebut.
- 3) Tipe nasabah terrorist, yaitu nasabah yang memiliki pengalaman buruk sehingga akan menyebarkan pengaruh negative kepada orang lain.

b. Faktor-faktor penentu kepuasan nasabah

Ditentukan oleh persepsi dari harapan pelanggan. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman nasabah ketika mencoba produk atau mendapatkan suatu layanan jasa *Mobile Banking*. Ada 5 faktor yang menentukan

tingkat kepuasan. Antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya.¹³

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, yaitu pelanggan atau nasabah akan merasa puas apabila mereka menerima pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang nasabah harapkan.
3. Emosi, pelanggan akan merasa puas dan bangga dan menerima keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap suatu produk yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk namun sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi memutuskan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan
5. Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

c. Strategi kepuasan nasabah

Menurut Tjiptone ada enam strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah/kepuasan pelanggan.

¹³Nining Wahyunengsih, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat" Jurnal Al-Amwal. Vol 10, No.2 Tahun 2018

- a. Relationship marketing strategy, membentuk hubungan, membangun kolerasi jangka panjang untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan melalui kemitraan.
 - b. Superior customer service strategy, menawarkan jasa yang lebih baik dibandingkan jasa yang ditawarkan oleh pesaing.
 - c. Extra ordinary guarantes strategy, memberikan jamuan spesial untuk mengatasi kerugian pelanggan.
 - d. Customer complain handing strategy, mengenai keluhan pelanggan untuk membarui ketidak puasan menjadi kepuasan dan loyalitas.
 - e. Service performance improvement strategy, memperbaiki setiap dimensi kualitas jasa secara periodic dan terus menerus untuk menaikkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.
 - f. Quality function development strategy, merancang strategi pengembangan fungsi kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan.
- d. Indikator-indikator Kepuasan Nasabah

Adapun beberapa indikator upaya kepuasan nasabah yang digunakan dalam penelitian ini atau yang dimasukkan di dalam kerangka pikir, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Nasabah

Menurut pandangan nasabah Kualitas adalah nilai yaitu seberapa baik suatu produk layanan atau jasa dalam menyediakan tujuan yang dimaksud dengan tingkat harga yang bersedia dibayar oleh nasabah dalam menilai kualitas. Pelayanan menurut Moenir merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan merupakan aktivitas atau kegiatan yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara

nasabah dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan atau pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk terus ditingkatkan dan dipertahankan. Karena kualitas pelayanan menjadi dasar dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan nasabah didefinisikan sebagai sikap yang dibentuk dalam jangka panjang. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh atau hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Pelayanan menjadi faktor utama seorang nasabah menjalin hubungan yang erat. Kepuasan nasabah menunjukkan adanya kondisi dari durasi waktu tertentu dan mensyaratkan bahwa tindakan permintaan layanan jasa terjadi tidak kurang dari dua kali. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa peran kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Adanya pemberian layanan mudah, tidak berbelit-belit, dan layanan yang bersifat ramah, serta penuh perhatian karyawan atas keinginan nasabah sehingga nasabah merasa puas atas layanan tersebut.

Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan antara lain sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
- b. Akurasi pelayanan yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi
- c. Sopan santun ketika membeikan pelayanan

- d. Kenyamanan konsumen, seperti lokasi tempat parkir ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, dan lain sebagainya.
 - e. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan
 - f. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan produk.¹⁴
2. Kenyamanan Nasabah

Kenyamanan merupakan suatu kondisi perasaan seseorang yang merasa nyaman berdasarkan persepsi masing-masing individu. Kenyamanan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* merupakan tingkat dimana nasabah diberikan kemudahan dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

Menurut Poon *Mobile Banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi kepada nasabah. Memberikan kemudahan kepada nasabah dapat memberikan suatu kenyamanan seperti kemudahan dalam bertransaksi nasabah tidak harus buang waktu untuk ke bank karena *Mobile Banking* memberikan kemudahan langsung dengan menggunakan telepon genggam serta kemudahan dalam fitur layanan *Mobile Banking*. Terdapat beberapa indikator kenyamanan nasabah pengguna suatu *Mobile Banking*, yaitu:

¹⁴ Ismiana Barokah, skripsi: "*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Security Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo*" (IAIN Palopo, 2019)

- a. Nasabah dapat mengakses *Mobile Banking* kapanpun dan di manapun (anytime and anywhere)
- b. Tidak terdapat antrian (queue)
- c. Hemat waktu jika dibandingkan dengan cara konvensional yang kemudian mereka akan berminat untuk menggunakannya di masa yang akan datang.¹⁵

3. Keyakinan Nasabah Atas Layanan

Menurut Setiadi keyakinan adalah pemikiran deskriptif yang dianut seseorang tentang suatu hal. Keyakinan merupakan pemikiran deskriptif yang bisa di dasarkan pada pengetahuan nyata yang diformulasikan seseorang tentang layanan yang mempengaruhi perilaku nasabah.

Tingkat keyakinan nasabah atas layanan lebih kepada keamanan serta kemudahan dalam menggunakan suatu layanan. Presepsi keamanan didefenisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang atau nasabah atas terjaminnya keamanan, dengan menjaga informasi data pribadi dan menjamin keamanannya saat menggunakan sistem layanan seperti *Mobile Banking*. Menurut Mohamed Gamal Aboelmaged & Tarek R Gebba manfaat yang dirasakan adalah salah satu penyebab nasabah merasakan kemudahan menggunakan *Mobile Banking*. Kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan nasabah tentang proses pengambilan keputusan. Jika nasabah merasa yakin bahwa *Mobile Banking* yang dimiliki bank mudah digunakan maka nasabah dapat menggunakan serta yakin

¹⁵ Dara Saputri, Skripsi, "Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking*" (UIN Raden Intan Lampung, 2017)

dengan sistem layanan tersebut. Sebaliknya jika nasabah tidak merasa yakin maka nasabah tidak menggunakannya.¹⁶

4. Bank Mendapat Kepercayaan Setelah Transaksi

Menurut Ainur Rafiq kepercayaan merupakan sebuah pondasi dari bisnis karena transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Menurut teori (Lewis et al, 2003 dalam Jogiyanto 2007: 398), individual membentuk kepercayaan mengenai teknologi informasi selain di pengaruhi oleh faktor-faktor individual, juga dipengaruhi oleh faktor sosial, dimana mereka berinteraksi. Kepercayaan juga didefinisikan sebagai harapan dari pihak-pihak dalam sebuah transaksi, resiko yang terkait dengan perkiraan dan perilaku terhadap harapan. Variabel kepercayaan merupakan suatu dasar untuk menjalin sebuah hubungan dalam kecendrungan nasabah pengguna *Mobile Banking* untuk mempercayai akan keutamaan dari produk bank.

Untuk menimbulkan rasa kepercayaan terhadap pihak bank, kepercayaan harus dibangun dari awal dan membutuhkan proses untuk menimbulkan rasa percaya. Terkait pengaruh kepercayaan nasabah yang diberikan terhadap bank kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Apabila kepercayaan atas layanan yang diberikan bank meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Untuk dapat mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para nasabah pihak bank perlu menganut konsep kepuasan nasabah agar dapat bertahan

¹⁶ Nursiah, Muh.Ferils, Jamaluddin Kamaruddin, “*Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking*” Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Volume. 19 Issue 1 (2022)

dalam era penggunaan *Mobile Banking*. Pihak bank harus mempunyai nasabah yang percaya terhadap suatu layanan jasa online, seiring maraknya kejahatan internet seperti pembobolan akun faktor kepercayaan menjadi hal yang sangat penting dalam penggunaan *Mobile Banking* dalam transaksi perbankan. Konsep kepercayaan bahwa nasabah percaya terhadap keandalan pihak bank dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah. Pengguna *Mobile Banking* kebanyakan tidak memahami resiko keamanan dan kerahasiaan data dari *Mobile Banking*, mereka beranggapan bahwa bank telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan, oleh karena itu bank mendapat kepercayaan nasabah sehingga menjadi faktor penting yang mendorong nasabah untuk bertransaksi.

Terdapat 2 dimensi kepercayaan yang mempengaruhi kepuasan nasabah, diantaranya:

a. Trusting Belief

Sejauh mana seseorang percaya dan merasa yakin terhadap orang lain dalam situasi. Pada kepercayaan nasabah terhadap layanan yang dimana nantinya dari kepercayaan tersebut akan timbul keuntungan bagi dua belah pihak.

b. Trusting Intention

Suatu hal yang disengaja dimana seseorang siap tergantung pada orang lain dalam suatu situasi, terjadi secara pribadi dan mengarah langsung kepada orang lain. Kepercayaan seseorang nasabah berdasarkan fakta yang terjadi atau yang terlihat.

c. *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah suatu fasilitas atau layanan jasa perbankan menggunakan alat komunikasi berkiprah seperti handphone dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone. Dengan adanya layanan jasa *Mobile Banking* transaksi perbankan biasanya dilakukan secara manual. Artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank sekarang dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi bank dengan memakai handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan jasa *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening pembayaran tagihan dan lain sebagainya (Wibiadila).¹⁷

Menurut (Hamadi dan Safareeyeh) tentang layanan unggul diberikan kepada nasabah sehingga dapat menaikkan kepuasan nasabah, untuk mencapai hal ini sangat penting memahami kebutuhan nasabah terhadap sesuatu produk seperti jasa *Mobile Banking*.¹⁸

Sedangkan menurut (Salaswati) layanan jasa *Mobile Banking* membuka kerangka berpikir baru, struktur baru, dan strategi baru bagi retail bank serta menghadapi kesempatan serta tantangan yang baru. Adanya pemisah secara fisik antara bank dengan nasabahnya, tidak adanya interaksi secara fisik antara bank dengan konsumennya, dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dan

¹⁷ Miftahuddin, Decky Hendarsyah, “Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri KCP Bengkalis dengan Bank Mandiri KC Bengkalis” Jurnal ilmiah ekonomi kita Juni 2019, Vol.8, No.1

¹⁸ Charissa Kezia Rahmawati dan Bayu Arie Fianto, “Analisis Deskriptif pada Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Perbankan Syariah” Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan Vol.25 Nomor 1 Tahun 2020

karyawan bank sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank.¹⁹

Secara konseptual, *Mobile Banking* terdiri dari tiga inter-relasi, yakni mobile accounting, mobile brokerage, dan mobile jasa informasi keuangan. Jenis-jenis pelayanan termasuk pada kategori accounting, dan brokerage yang merupakan transaksi dasar. Jasa non transaksi dasar ialah hal yang esensial bagi sebuah instansi adalah mobile jasa informasi keuangan yang memuat jenis-jenis info keuangan pihak instansi tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Raharjo beberapa persyaratan yang wajib ada dalam *Mobile Banking* seperti aplikasi yang praktis digunakan serta murah, aman, dapat diandalkan dan layanan *Mobile Banking* dapat dijangkau dari mana saja.

Manfaat dari adanya teknologi *Mobile Banking* menurut Tom dan Oliveria, yaitu:

- 1) Buat konsumen, m-banking mengefesienkan waktu dan biaya yang dimiliki pengguna dengan memungkinkan pengguna melakukan layanan keuangan lainnya tanpa harus menghubungi customer service atau mengunjungi teller dicabang bank.
- 2) Buat lembaga keuangan, m-banking memberikan manfaat tambahan bagi bank. *Mobile Banking* juga memungkinkan bank untuk melakukan penjualan produk dan layanan perbankan lainnya.

¹⁹ Cita Melasari, Agus Suroso, Ade Banani, "Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan, Privacy Risk, Time Risk, dan Financial Risk, Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Bank Muamalat" performance, Vol. 25 Nomor 1 Tahun 2018

Akan tetapi salah satu nasabah yang merupakan nasabah pengguna *Mobile Banking*, di zaman sekarang ini akan rentan mengalami kebocoran bila nasabah lalai menggunakannya hal ini bisa dimanfaatkan oleh pelaku tindak kejahatan internet karena cara mengaktifkan *Mobile Banking* sangatlah mudah.

Kelemahan dari *Mobile Banking* ialah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi blankspot atau ketidaksediaan jaringan, maka layanan *Mobile Banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan *Mobile Banking*. Resiko terbesar yang diterima oleh bank dari banyaknya tindakan kejahatan yang ditimbulkan dari jaringan internet menurunnya tingkat kepercayaan dan kelayakan nasabah yang merasa tidak puas akan kualitas dan keamanan yang diterima dari pengguna yang diterima dari penggunaan *Mobile Banking* dan akhirnya kabur ke bank lain.

Ada beberapa faktor yang sangat mempengaruhi perilaku nasabah terhadap penggunaan *Mobile Banking*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kuek dan Lai, ada enam faktor yang mempengaruhi sikap nasabah pengguna *Mobile Banking* yaitu:

- a) Keamanan sistem *Mobile Banking*. Dalam transaksi keuangan melalui layanan online seperti jasa *Mobile Banking* adalah faktor utama yang sebagai prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *Mobile Banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan *Mobile Banking* buat bisa mengklaim keamanan transaksi keuangan melalui layanan online *Mobile Banking*.

- b) Kemudahan suatu website untuk diakses, kemudahan untuk mengakses layanan secara online melalui media *Mobile Banking* adalah salah satu faktor utama yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *Mobile Banking*. Semakin simpel nasabah dalam mengakses situs perusahaan jasa layanan perbankan secara mobile akan menaikkan perilaku nasabah pada jasa layanan perbankan.
- c) Pada sistem layanan perbankan transaksi keuangan secara mobile nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarluaskan dengan sengaja oleh pihak perusahaan atau dalam dunia perbankan. Oleh sebab itu privasi nasabah merupakan faktor yang menentukan keinginan nasabah untuk memakai layanan *Mobile Banking*.
- d) Keandalan layanan seperti transaksi secara *Mobile Banking* memiliki keunggulan tanpa batas waktu lebih diminati nasabah karena dapat memudahkan nasabah pengguna layanan *Mobile Banking*.
- e) Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan. Merupakan faktor yang memilih nasabah untuk memakai *Mobile Banking*nya dapat dipercaya suatu perusahaan penyedia jasa layanan *Mobile Banking*. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan layanan *Mobile Banking*nya.
- f) Kecepatan koneksi jaringan. Nasabah dewasa memiliki kebutuhan tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara mobile.

Sistem layanan *Mobile Banking* wajib memenuhi kecepatan koneksi pada saat penggunaan *Mobile Banking*.²⁰

Mobile Banking dari prespektif islam berdasarkan ruang lingkup ekonomi, islam merupakan agama yang mengatur segala aspek kehidupan, memiliki cara untuk perekonomian dan menarik yang baik dan sesuai dengan hukum-hukum agama islam. pada transaksi *Mobile Banking* terbukti aman menggunakan adanya sistem perlindungan yang berlapis serta memiliki proteksi hukum yang banyak sehingga hak-hak nasabah dalam transaksi *Mobile Banking* dapat terlindungi dan tidak bisa diperlakukan semena-mena tanpa pertanggung jawaban. Dalam akad perjanjian *Mobile Banking* telah sesuai dengan syarat akad (perjanjian). *Mobile Banking* termasuk akad wakalah, tentang lafal dan ijab qabulnya (Trisna), wakalah atau wikalah berarti penyerahan atau pemberian mandat. Wakalah ialah pelimpahan kekuasaan oleh seseorang kepada yang lain dalam hal-hal yang diwakilkan (Antonio).

Allah berfirman dalam Al-Qur'an sebagai berikut :

قَالَ اجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلَيْم ۝

Terjemahnya:

*Berkata yusuf. "Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan". (Q.S Yusuf: 55)*²¹

²⁰ Dara Saputri, Skripsi: "Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan, Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang" (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017)

²¹ Mohammad Taufik dan Departemen Agama RI, "Al-Qur'an dan Terjemahan", (Cet 1: Bandung: Alfabeta, 2019)

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كُنْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا²² ٣٥

Terjemahannya:

“Sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Itulah yang paling baik dan paling bagus akibatnya”.
(Q.S. Al-Isra:35)

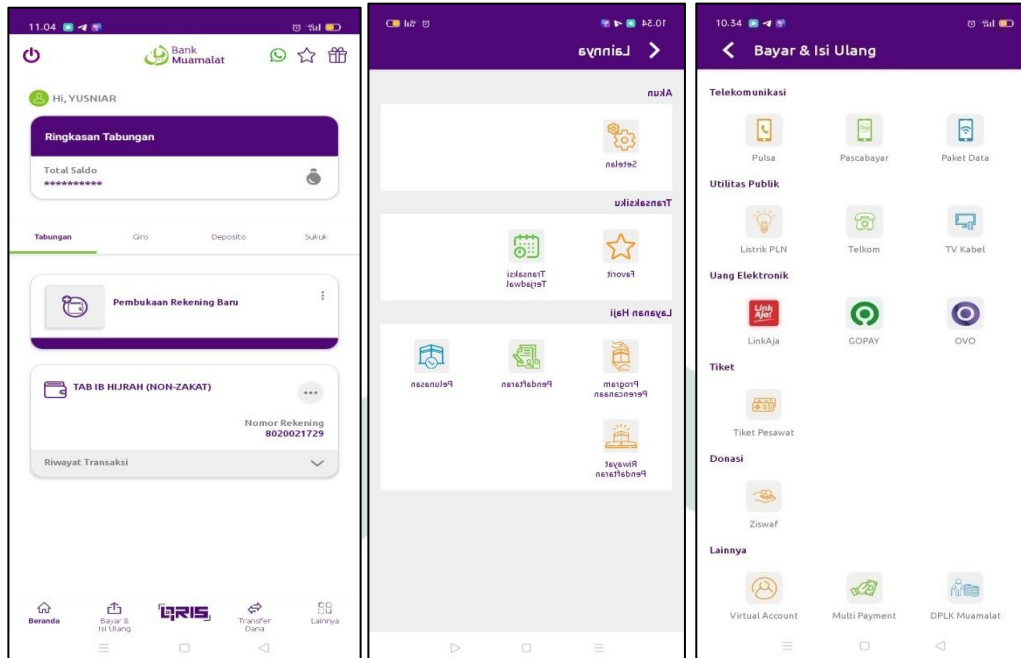
Dengan adanya layanan *Mobile Banking* dapat merubah perilaku nasabah dalam transaksi yang sebelumnya dilakukan dengan mendatangi bank kini dapat dilakukan hanya dengan menggunakan aplikasi yang ada pada handphone saja. Dengan adanya *Mobile Banking* nasabah dapat menghemat waktu dan member pengetahuan lebih dalam menggunakan media elektronik agar tidak ketinggalan jaman, selain itu nasabah juga dapat menggunakan handphone bukan untuk alat komunikasi saja melainkan bermanfaat juga untuk melakukan transaksi dan berbisnis.

Mobile Banking Bank Muamalat KCP Palopo merupakan layanan yang melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan computer dengan telepon atau komputer.

IAIN PALOPO

²²Kementrian Agama RI, Al-Quran Q.S. Al-Isra/17:35.

Gambar 1 Tampilan fitur Muamalat DIN Bank Muamalat KCP Palopo



Berdasarkan Gambar diatas dapat dijabarkan jenis layanan yang tersedia dalam fitur layanan *Mobile Banking* (Muamalat DIN) Bank Muamalat KCP Palopo, yaitu:

- a. Cek Saldo
 1. Informasi rekening
 2. Saldo e-Money dan Kurs
 3. Daftar mutasi dan tanggal mutasi
- b. Pembukaan Rekening baru
Buka rekening seperti tabungan Giro, Deposito dan Sukuk
- c. Riwayat transaksi
- d. Transfer Dana

Transaksi transfer antar rekening Muamalat, Non Muamalat dan QRIS

e. Pembelian

Transaksi pembelian seperti Pulsa, pulsa data, Token PLN, Top up dan vocer listrik.

f. Pembayaran

Transaksi pembayaran seperti tagihan PLN, Asuransi, internet/tv kabel, zakat/infaq, BPJS, PDAM, Haji dan Umrah serta Multi Payment.

g. Donasi

Ziswaf atau Zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf

h. Simpan transaksi menjadi menu favorit serta transaksi terjadwal

i. Pengaturan Akun *Mobile Banking*

Pengaturan yang terdapat dalam akun *Mobile Banking* yaitu informasi profil mengenai email dan kata sandi, pengaturan rekening, setelan lainnya terdapat login sidik jari serta bahasa dalam akun *Mobile Banking*.

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang sangat memudahkan nasabah karena dapat diakses langsung melalui handphone dengan menggunakan menu yang telah tersedia. Adapun jenis-jenis transaksi dalam aplikasi mobile banking.

1. Transfer Dana

- a. Transfer antar rekening
- b. Transfer antar bank

2. Cek Saldo

- a. Saldo rekening tabungan
- b. Rekening pinjaman

3. Informasi

- a. Informasi tagihan kredit
- b. 5tagihan terakhir
- c. Suku tabungan deposito, tabungan, dan informasi produk bank

4. Pembayaran

- a. Tagihan kredit
- b. Telepon
- c. Pesan tiket pesawat
- d. Tagihan listrik
- e. Pajak bumi dan tabungan

5. Pembelian

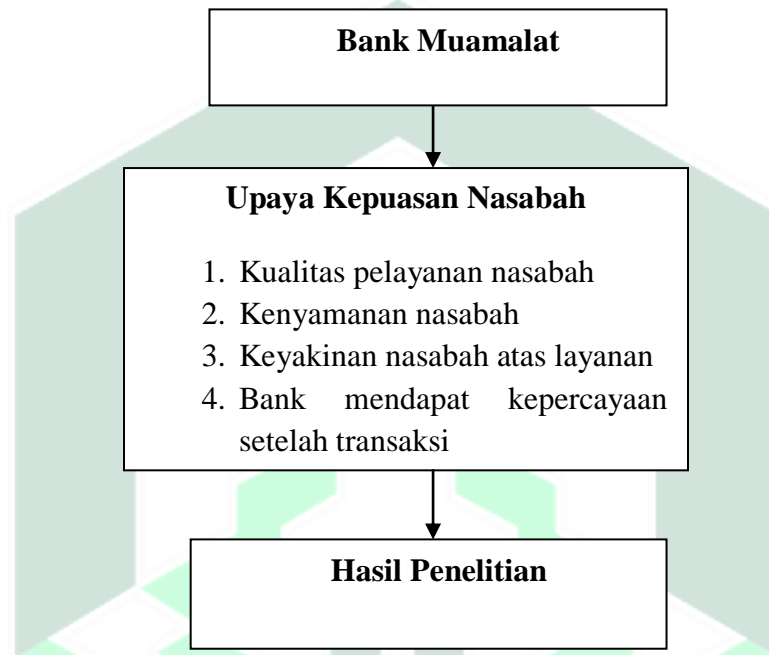
- a. Voucher isi ulang
- b. Notifikasi SMS
- c. Pendebitan/ pengkreditan diatas nilai tertentu
- d. Penolakan cek/ bilyet giro
- e. Jatuh tempo rekening deposito
- f. Saldo rekening dibawah nilai tertentu

IAIN PALOPO

C. Kerangka pikir

Kerangka Pikir adalah model konseptual yang dimanfaatkan sebagai teori yang ada kaitannya dengan beberapa faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting.

Gambar 2 Kerangka Pikir



Berdasarkan sketsa kerangka pikir penelitian, dapat dideskripsikan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya Bank Muamalat Kota Palopo dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan jasa *Mobile Banking*. Dan peneliti menggunakan beberapa indikator pada penelitian ini agar dapat menungkapkan bagaimana cara atau upaya yang dilakukan pada pihak Bank Muamalat dalam melakukan peningkatan terhadap kepuasan nasabah melalui layanan jasa *Mobile Banking*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu penelitian *field research* (penelitian lapangan). Peneliti memakai pendekatan kualitatif karena masalah yang dibawah oleh peneliti dirasa masih bersifat sementara. Penelitian kualitatif tidak hanya berdasarkan variabel penelitian tetapi juga melihat keseluruhan dari situasi sosial yang ada dalam artian peneliti juga melihat situasi dan tempat pelaksanaan penelitian.

Berdasarkan Menurut Lexy J. Moleong penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud buat memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian contohnya persepsi, perilaku serta tindakan. Dengan demikian metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada kenyataan yang ada dilapangan secara alamiah.²³

Jenis penelitian yang digunakan penulis bersifat deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu permasalahan seperti bagaimana upaya Bank Muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan jasa *Mobile Banking* khususnya Bank Muamalat KCP Palopo.

²³ Bella Syafira Purwandari, "Implementasi Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia". *Jurnal Utilitas* Vol. 3 No. 1 April 2017

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan fokus terhadap intisari penelitian yang akan dilakukan. Hal tersebut harus dilakukan dengan cara eksplisit agar kedepannya dapat meringankan penelitian sebelum melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Upaya Bank Muamalat dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Jasa Mobile Banking.

C. Defenisi Istilah

Dalam penelitian ini didukung oleh beberapa istilah yang perlu didefinisikan. Diantaranya yaitu Upaya, Kepuasan Nasabah, dan *Mobile Banking*.

1. Upaya

Upaya diartikan menjadi perjuangan aktivitas yang mengarahkan tenaga, fikiran untuk mencapai suatu tujuan. Upaya juga berarti akal, usaha, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan mencari jalan keluar, dan sebagainya. Berdasarkan uraian diatas bisa kita simpulkan bahwa upaya ialah suatu usaha yang dilakukan dengan maksud tertentu agar seluruh permasalahan yang ada dapat terselesaikan dengan baik dan dapat mencapai tujuan.

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (hasil) terhadap eksepektasi mereka. Kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya, emosi berarti menunjukkan perasaan suka dalam suatu hal. Kepuasan nasabah bisa digambarkan sebagai evaluasi perbedaan yang dirasakan nasabah.

3. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa perlu datang ke bank maupun atm kecuali penarikan uang tunai. Sistem pembayarannya menggunakan *Mobile Banking* menjadikan akses tidak terbatas oleh nasabah bank. *Mobile Banking* juga merupakan salah satu pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam dominan komersial. *Mobile Banking* merupakan kombinasi antara teknologi informasi dengan aplikasi bisnis. Dengan adanya *Mobile Banking* nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan perbankan 24 jam tanpa harus mendatangi bank. Dengan adanya fasilitas ini bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *Mobile Banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

Mobile Banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini juga menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada nasabah. *Mobile Banking* atau m-banking merupakan layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran serta kemudahan kegiatan perbankan. Jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet *Mobile Banking* tidak akan berjalan. Layanan ini dapat digunakan pengguna yang memiliki ponsel untuk memanfaatkan fasilitas untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja dengan mudah. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam cara yang diberikan oleh pihak bank.

D. Desain Penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian menggunakan kualitatif atau yang lebih dikenal dengan istilah pencarian ilmiah karena menekankan pada pemahaman situasi alamiah partisipan. Lingkungan dan tempat penelitian. Penelitian sangat bergantung pada kondisi atau situasi yang benar terjadi dan sedang berlangsung sesuai keadaan dan kenyataan lingkungan. Penelitian berangkat dari lingkungan pengalaman dan keadaan faktual bukan dari praduga, asumsi, maupun konsep penelitian. Tujuan utama dari penelitian ini ialah menemukan pemahaman yang baru dari situasi ataupun gejala yang diteliti.

E. Data dan Sumber Data

Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari penelitian di lapangan yang sumbernya dari hasil wawancara. Dalam penelitian ini sumber dari hasil wawancara dengan pihak Bank Muamalat KCP Palopo yaitu pak Hadi selaku RM dan Erviana selaku CS serta nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo.

IAIN PALOPO

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dari sumber bacaan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder juga merupakan penelitian tidak langsung melalui media. Data sekunder adalah data peningkatan kepuasan nasabah berupa jurnal, skripsi ataupun data-data lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Instrumen Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan ialah penelitian kualitatif yaitu dengan melakukan wawancara serta dokumentasi. Dalam hal ini untuk memudahkan suatu penelitian jadi peneliti melakukan pengumpulan data menggunakan instrument pendukung pengumpulan data seperti handphone untuk dokumentasi serta sebagai alat untuk merekam dan pedoman wawancara.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data.²⁴

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara atau interview dipergunakan menjadi teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara pribadi pada pihak yang bersangkutan dan

²⁴ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*” (Bandung: Alfabeta,2014), 224

sebelum melakukan wawancara penulis membuat pedoman wawancara. Wawancara yang dilakukan pada penelitian adalah wawancara terstruktur dan tidak terstruktur dengan menggunakan pertanyaan tertulis sebagai pedoman dalam melakukan wawancara. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara langsung kepada pihak Bank Muamalat KCP Palopo serta nasabah pengguna *Mobile Banking* di Bank Muamalat KCP Palopo.

2. Dokumentasi

Dokumentasi menurut sugiyono merupakan cara buat memperoleh informasi dan data dalam bentuk buku, dokumen, gambar yang berupa laporan serta fakta yang dapat mendukung suatu penelitian. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini hanya bertujuan untuk data pelengkap dari penggunaan metode wawancara serta untuk memperoleh keabsahan yang nantinya akan dikumpulkan dari berbagai aspek yang mendukung.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan suatu kegiatan untuk mengurangi bias pemahaman peneliti dan informan, untuk mengklaim bahwa yang dikumpulkan benar-benar telah mempresentasikan fenomena yang menjadi fokus peneliti. Uji keabsahan data dalam penelitian ini meliputi uji kredibilitas, transferability, dependability dan confirmability.

1. Credibility (Kredibilitas)

Uji credibility adalah ukuran tentang kebenaran data yang diperoleh menggunakan instrument. bila instrument itu keliru dalam mendapatkan data, maka data yang diperoleh tidak mendapatkan data yang sesungguhnya.

2. Transferability (Transferabilitas)

Transferabilitas berkenaan dengan generalisasi. Sampai dimana generalisasi yang dirumuskan juga dapat berlaku bagi masalah perkara lain diluar penelitian. Dalam penelitian kualitatif penelitian tidak dapat menjamin keberlakuan penelitian pada subjek lain. Penelitian kualitatif tidak bertujuan untuk menggeneralisasi hasil penelitian karena penelitian.

3. Dependability (Dependabilitas)

Dependabilitas merupakan suatu indeks yang menampilkan seefektif mana alat pengukuran yang bisa dipercaya dan bisa diandalkan. Penelitian yang dependabilitas adalah penelitian yang dilakukan dengan penelitian yang sama dan mampu mendapatkan hasil yang sama pula.

4. Confirmability (Objektifitas)

Uji objektivitas berarti menguji hasil penelitian yang berkaitan dengan usaha yang dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan hasil proses dan kegunaan dari penelitian maka bisa dikatakan penelitian tersebut telah sesuai standar objektifitas.

Peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data menggunakan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Seperti yang telah dijelaskan oleh Lexy J. Moleong dalam

bukunya Metodeologi penelitian kualitatif. Untuk menentukan keabsahan data adalah dengan melakukan triangulasi yaitu teknik investigasi keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau menjadi perbandingan terhadap data.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik untuk mendapatkan keabsahan data.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif digunakan pada waktu penelitian sedang dilakukan. Pada saat proses wawancara peneliti telah melakukan penyaringan (Analisis) terhadap jawaban dari setiap narasumber. Apabila peneliti merasakan jawaban narasumber belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan hingga tahap tertentu data yang diperoleh sudah dianggap sempurna. Aktivitas dalam analisis data dari penelitian ini terdiri:

1. Reduksi Data (Data Reducation)

Reduksi data dilakukan dengan pengumpulan data dengan membuat ringkasan, menulis memo dari jawaban yang diwawancarai dengan maksud menyisihkan data atau informan yang tidak relevan. Banyaknya jumlah data atau berita yang diperoleh selama penelitian dilapangan membuat data yang diperoleh menjadi rumit maka dari itu perlu dilakukan reduksi data atau merangkum data, dan memilih data yang penting dan tidak mengambil yang tidak perlu. Dengan begitu akan mampu memberikan kejelasan untuk mengumpulkan data selanjutnya. Penelitian reduksi data yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengumpulkan beberapa

informasi dari hasil wawancara baik dari bank maupun dari beberapa nasabah kemudian membuat ringkasan dan memilih jawaban atau informasi yang penting untuk mendapatkan informasi selanjutnya.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data merupakan pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melakukan display data. Dari pengertian bisa disimpulkan bahwa dalam penelitian kualitatif penyajian data dalam bentuk teks yang bersifat naratif atau kata-kata dari peneliti mengenai upaya yang dilakukan Bank Muamalat dalam peningkatan kepuasan nasabah pada suatu layanan *Mobile Banking* pada Bank Muamalat KCP Palopo.

Tujuan dari penyajian data ini untuk mempermudah peneliti dalam menguraikan data yang sudah diperoleh serta kesesuaian data dengan teori yang ada. Apabila hasil yang diperoleh dari Bank Muamalat menunjukkan kesesuaian antara teori dengan keadaan di Bank Muamalat KCP Palopo.

3. Verifikasi dan Pengesahan Kesimpulan (Conclusion Drawing and Verification)

Data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk menggambarkan fakta yang ada dilapangan. Pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intinya saja. Penarikan kesimpulan sementara namun perlu diverifikasi kembali, yaitu kesimpulan sementara ini didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan ini merupakan kesimpulan yang kredibel atau menimbulkan kepercayaan.

Data atau informasi yang dikumpulkan oleh peneliti lalu dianalisis dan dijelaskan sesuai dengan fakta yang ada dilapangan.



IAIN PALOPO

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Sejarah Singkat Bank Muamalat

Pada tanggal 1 november 1991 Bank Muamalat (BMI) menjadi bank pertama yang menarapkan prinsip syariah di Indonesia, yang beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992. Berdirinya BMI digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Ikatan Cendikiawan Muslim Indonesia (ICMI) serta dukungan pemerintah dan beberapa pengusaha muslim. Semula pendirian bank berdasarkan prinsip syariah tidak disetujui sebab berdasarkan pada UU tidak mengenal sistem bagi hasil. Akan tetapi dengan persetujuan Presiden Soeharto maka, pendiri BMI diperbolehkan. Bahkan dalam pengumpulan kapital setor awal BMI Presiden Soeharto ikut andil didalamnya.²⁵

Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia menerima izin menjadi bank devisa serta terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas dengan hak memesan efek terlebih dahulu sebanyak 5 kali dan artinya lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk subordinasi Mudharaba. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia dipeta industri perbankan Indonesia.²⁶

²⁵ Fuad Rofi'udin, skripsi: "*Sejarah Perkembangan Bank Muamalat Indonesia Tahun 1991-1992*" (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021)

²⁶ Jasmiko Hendri, skripsi: "*Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking*" (IAIN Bengkulu, 2020)

Bank Muamalat berkembang sampai kepenjuru Indonesia salah satunya pada Provinsi Sulawesi Selatan yaitu Bank Muamalat KCP Palopo di Jl. Andi Djemma No.53 Amasangen Wara, kode 91911 merupakan kantor yang melayani nasabah untuk berbagai kebutuhan terkait produk Bank Muamalat seperti *Mobile Banking* serta melayani pengajuan, setor tunai, simpanan, pembuatan akun bank dan lain-lain. Bank Muamalat yang berada cabang Palopo adalah bank yang masih berstatus sebagai cabang pembantu dari Bank Muamalat cabang Makassar. Kota Palopo diputuskan menjadi tempat yang layak untuk didirikannya Bank Muamalat cabang pembantu karena sebelumnya dilakukan pengamatan serta observasi tentang kelayakan tersebut.²⁷

Kehadiran Bank Muamalat Cabang Palopo merupakan salah satu solusi untuk menambah nasabah serta kepercayaan terhadap aktivitas perbankan khususnya di Palopo. Bank Muamalat merupakan salah satu perbankan yang berlandaskan sistem perekonomian Islam. Lembaga-lembaga keuangan yang berbasis syariah menjadi salah satu hal paling penting pada pengembangan ekonomi Islam.

Setelah dibangunnya Bank Muamalat cabang Palopo maka bank ini mulai beroperasi pada tanggal 25 Oktober 2005 menggunakan dana awal yang dipinjam dari Bank Muamalat yang ada di Makassar. Pada tahun 2006 dana dapat dilunasi sehingga saat ini Bank Muamalat kota Palopo dapat berdiri sendiri tanpa tergantung lagi pada dana pinjaman.

²⁷ Hadi Santoso, *selaku marketing pegawai Bank Muamalat*, Kamis 21 April 2022

Tujuan utama keberadaan Bank Muamalat Cabang Palopo adalah sebagai lembaga dakwah serta menjadi lembaga penghimpun dana dan meningkatkan kualitas kehidupan sosial masyarakat Kota Palopo sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, meningkatkan kualitas aktivitas usaha, semakin tinggi kesempatan kerja, mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat sesuai efisiensi dan keadilan.

2. Visi dan Misi

a. Visi Bank Muamalat

Menjadi bank syariah terbaik dan masuk 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi dan di akui ditingkat regional.

b. Misi Bank Muamalat

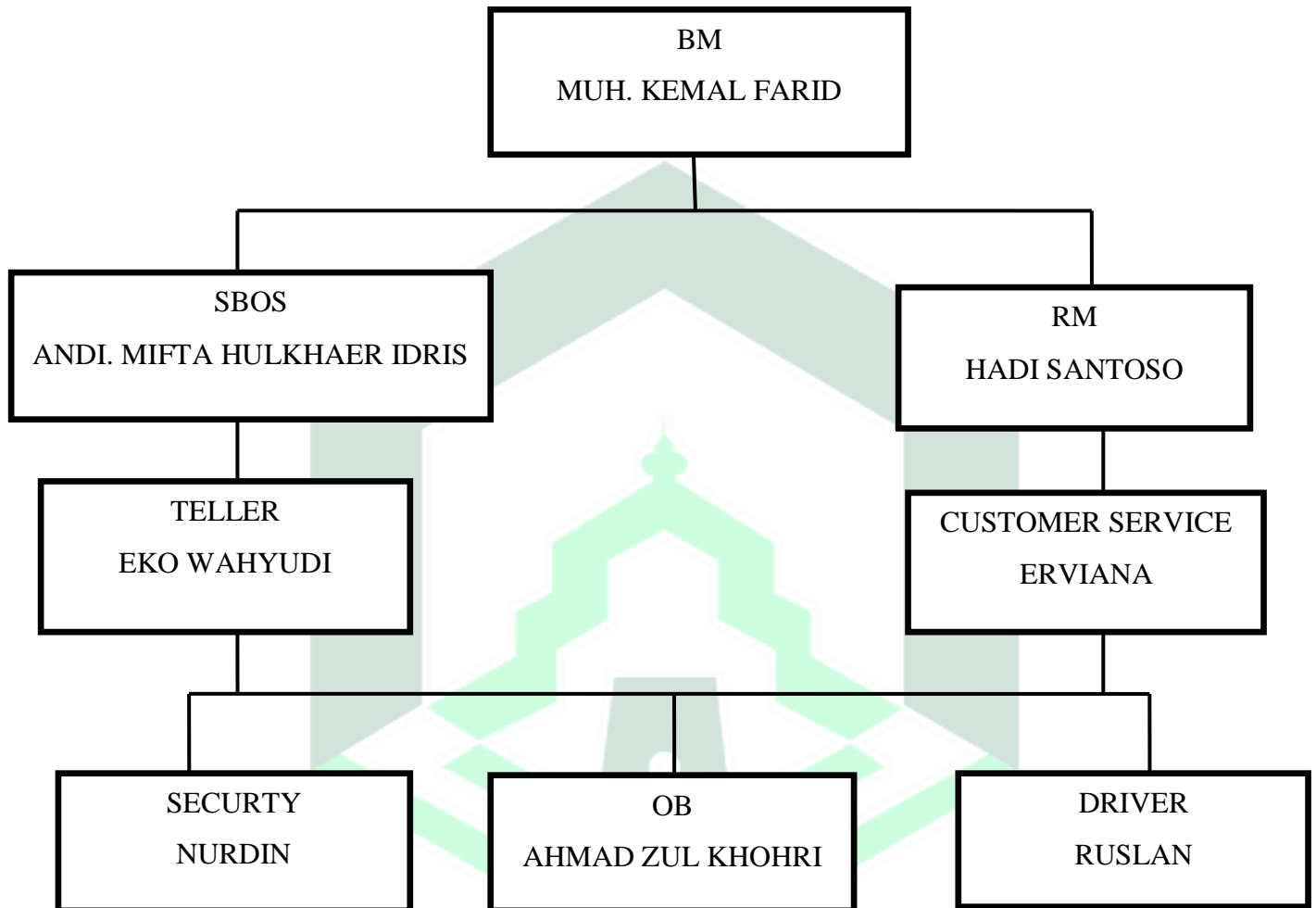
Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkelanjutan dengan menitikberatkan pada jiwa wirausaha berdasarkan prinsip kehati-hatian. Keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif. Untuk memaksimalkan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan.²⁸

IAIN PALOPO

²⁸Bank Muamalat Indonesia."Visi dan Misi Bank Muamalat", 21 April 2022
<http://www.bankmuamalat.co.id>

3. Struktur Organisasi

Gambar 3 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Palopo



Berikut penjelasan fungsi dari masing-masing satuan di atas:

a. Sub Branch Manager (SBM)

- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran, bisnis dan menetapkan target cabang pembantu syariah yang ingin dicapai.

2) Berkoordinasi dengan unit lain dan kantor cabang utama serta cabang syariah terkait lainnya untuk memastikan kualitas dan kelancaran kegiatan pelayanan.

3) Memimpin dan mengelolah seluruh aktivitas pelayanan di kantor cabang pembantu syariah untuk memberikan layanan transaksi produk atau layanan standar kepada nasabah dan bertanggung jawab untuk mengendalikan dan menyelesaikan masalah di kantor cabang pembantu syariah.

b. Sub Branch Organization (SBOS)

1) Melakukan intruksi pencairan deposito.

2) Memeriksa setoran kliring.

3) Membantu dengan catatan kredit atau intruksi yang diterima.

4) Laporan penggunaan bahan yang diterapkan.

5) Biaya cadangan

6) Debit rekening pelanggan.

c. Relationship Manager Fuding (RM)

1) Mencari nasabah pendanaan

2) Membina hubungan yang saling menguntungkan antara bank dan nasabah seperti:

a. Identifikasi kebutuhan pelanggan

b. Melayani, menerima tamu (calon nasabah atau nasabah) secara aktif yang membutuhkan jasa perbankan.

c. Menyusun strategi perencanaan dan sebagai sosialisasi pemasaran/pelanggan dalam rangka penggalangan dana yang efektif dan terarah.

- d. Melakukan komunikasi yang sensitif dan membantu memberikan solusi bagi pelanggan terkait produk dan layanan.
- e. Wajib meningkatkan kualitas layanan perbankan kepada nasabah dan calon nasabah.
- f. Wajib juga meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk membantu kelancaran tugas sehari-hari.

d. Teller

Fungsi teller adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah atau calon nasabah di bank. Tugas teller juga sangat krusial karena setiap hari merekalah yang berhadapan langsung dengan nasabah. Hal ini tentunya harus ditunjang dengan dengan penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua teller bank. Tugas seorang teller adalah:

Melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan penerimaan dan penarikan uang.

- 1) Membantu dan memelihara saldo atau posisi kas di perbankan.
- 2) Melayani transfer.
- 3) Melayani penyimpanan warkat kliring.
- 4) Melayani tarik tunai

e. Customer Service

Fungsi Customer service melayani serta memberikan solusi atas masalah dari nasabah bukan hanya paham detail produk layanan saja, seorang cs juga mesti pandai dalam menemukan solusi permasalahan produk layanan yang dialami oleh nasabah. Adapun tugas Customer Service yaitu:

- 1) Melayani pembukaan, penutupan, dan pergantian rekening serta memastikan semuanya sesuai dengan standar perusahaan.
 - 2) Menawarkan kepada nasabah produk atau layanan lain yang tersedia di Bank Muamalat Indonesia.
 - 3) Pantau dan simpan skrip, buku tabungandan kartu ATM dalam repertoar.
 - 4) Siap menangani keluhan pelanggan.
- f. Draiver
- 1) Menjemput awak kapal dalam menjalankan tugasnya.
 - 2) Pastikan kondisi kendaraan kantor selalu dalam keadaan standby.
- g. OB
- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan kantor.
 - 2) Asisten umum.
 - 3) Menyediakan makanan dan minuman untuk karyawan di kantor.
 - 4) Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventaris kantor dan perlengkapan atau persedian kantor.
- h. Securty
- 1) Membuka pintu saat pelanggan datang.
 - 2) Menjaga keamanan dan ketertiban kantor.
 - 3) Juga melayani nasabah jika ada yang bertanya.

4. Data Hasil Wawancara

a. Hasil wawancara dengan pihak Bank Muamalat KCP Palopo

Adapun yang menjadi bahan kajian pada penelitian adalah terkait dengan upaya peningkatan kepuasan nasabah melalui layanan jasa *Mobile Banking* yang diperoleh melalui teknik wawancara dengan pihak Bank Muamalat KCP Palopo.

1) Kualitas pelayanan nasabah

Kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran untuk penilaian yang komprehensif dari tingkat suatu pelayanan yang baik. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dipresepsikan. Kualitas pelayanan adalah dasar untuk menciptakan nilai bagi nasabah dan bank dengan menyediakan layanan yang berkualitas dengan lebih efisien dan kualitas layanan jasa dibangun atas perbandingan antara harapan nasabah dan kinerja yang dirasakan nasabah.

*“Bank Muamalat selalu menyediakan beberapa fitur-fitur baru pada Mobile Banking seperti pembukaan rekening sekarang bisa menggunakan Mobile Banking kecuali untuk verifikasi dan penerimaan kartu atm dan buku tabungan harus kebank. Dan untuk fitur baru terdapat pembiayaan untuk haji bisa langsung daftar menggunakan muamalat DIN”.*²⁹

Dari hasil wawancara diatas dapat di tarik kesimpulan bentuk upaya yang dilakukan pihak Bank Muamalat terkait peningkatkan kepuasan nasabah dengan selalu memberikan fitur-fitur baru pada *Mobile Banking* sehingga nasabah merasa

²⁹ Erviana Selaku Customer Service, Pegawai Bank Muamalat KCP Palopo, 17 Mei 2022

puas karena kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan setiap nasabah.

2) Kenyamanan nasabah

Kenyamanan merupakan keadaan dimana seorang individu menggunakan suatu teknologi dalam melakukan aktivitasnya dan dianggap menyenangkan untuk dirinya sendiri. Kenyamanan pada penelitian ini berarti nasabah Bank Muamalat merasa bahwa *Mobile Banking* muamalat itu fleksibel dalam hal waktu dan tempat saat menggunakan.

“Kenyaman tergantung dari nasabah tetapi pihak berusaha memberikan kenyamanan kepada nasabah seperti memberikan kemudahan dalam login aplikasi Mobile Banking bisa menggunakan sidik jari pada handphone karena terkadang nasabah lupa password.”³⁰

Untuk meningkatkan kenyamanan nasabah juga dengan cara berkomunikasi karena berkomunikasi merupakan keterampilan yang harus dimiliki orang yang melakukan pelayanan karena memberikan pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan kepada nasabah terkait pelayanan yang diberikan. Nasabah akan merasa nyaman jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan seperti pihak bank melayani dengan sopan jika ada nasabah yang bertanya mengenai layanan *Mobile Banking* serta pelayanan lainnya.

³⁰ Erviana Selaku Customer Service, *Pegawai Bank Muamalat KCP Palopo*, 17 Mei 2022

3) Keyakinan nasabah atas layanan

Keyakinan mungkin didasarkan pengetahuan dan opini. Keyakinan juga merupakan tingkat kepastian nasabah ketika pemikirannya diperjelas. Keyakinan bisa mendorong nasabah untuk menggunakan produk atau layanan dengan cara menghilangkan keraguan.

“Keyakinan nasabah terkait persoalan keamanan dan pihak bank menjamin keamanan pengguna Mobile Banking, contohnya seperti penggunaan pin dan password jika password diketahui oleh orang lain tetapi kalau untuk pinnya tidak diketahui oleh orang lain dia tetap aman jadi semua data-data untuk transfer dan untuk pembelian apapun pada Mobile Banking tetap aman.”³¹

Di dalam penelitian ini mengenai keyakinan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* lebih kepada keamanan karena *Mobile Banking* Bank Muamalat menyediakan keamanan lebih seperti membedakan password pada saat pembukaan aplikasi dan penggunaan pin pada saat mau melakukan transaksi atau pembelian lainnya. karena menurut ibu erviana *Mobile Banking* Bank Muamalat juga memberikan keamanan seperti batas maksimal jadi apabila pembukaan password dan pin tiga kali salah akan otomatis terblokir karena takutnya orang lain yang menggunakannya tetapi pihak bank juga memudahkan nasabah apabila terjadi pemblokiran nasabah tidak harus ke bank untuk membukanya tetapi bisa langsung membuka di aplikasi *Mobile Banking*. Dalam penelitian ini keyakinan atas

³¹ Erviana Selaku Customer Service, *Pegawai Bank Muamalat KCP Palopo*, 17 Mei 2022

kemampuan dan integrasi dari layanan *Mobile Banking* ditunjukkan dalam beberapa tolak ukur, yaitu sistem keamanan bank. Sistem kerahasiaan bank, jaminan keamanan dan kerahasiaan, dan kompetensi kerugian karena alasan keamanan dan kerahasiaan.

4) Bank mendapat kepercayaan setelah transaksi

Kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan seperti *Mobile Banking* dengan adanya kepercayaan nasabah maka bank dapat menghimpun banyak nasabah. Kepercayaan dibangun antara pihak-pihak yang belum saling mengenal baik dalam interaksi maupun dalam proses transaksi. Informasi positif tentang layanan *Mobile Banking* Bank Muamalat dapat membantu meningkatkan kepercayaan nasabah juga kepuasan nasabah.

*“Pihak bank berusaha menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah setelah melakukan transaksi yaitu dengan menjaga kerahasiaan data-data pribadi setiap nasabah. Pada layanan jasa Mobile Banking Bank Muamalat KCP Palopo telah memberikan keamanan serta kenyamanan sehingga nasabah yakin dan memberikan kepercayaan kepada bank serta yakin dalam bertransaksi menggunakan Mobile Banking dengan fitur-fitur yang ada pihak bank berusaha memberikan hal-hal baru sehingga membuat nasabah selalu merasa puas”.*³²

Dalam penelitian ini menurut erviana kepercayaan nasabah merupakan sebuah proses pengalaman masa lalu memerlukan waktu agar terbentuk suatu kepercayaan. kepercayaan nasabah terhadap bank juga merupakan hal yang sangat penting karena

³² Erviana Selaku Customer Service, *Pegawai Bank Muamalat KCP Palopo*, 17 Mei 2022

hal ini dapat meningkatkan hubungan antara nasabah dan pihak bank sehingga nasabah akan terus merasakan kepuasan pada saat menggunakan layanan jasa perbankan seperti *Mobile Banking*.

Untuk mendukung kepercayaan nasabah pihak bank harus mempunyai pengetahuan terkait produk layanan bank serta mengetahui SOP dalam pelaksanaan tindakan layanan kepada nasabah.

b. Hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat KCP Palopo

1. Kualitas layanan *Mobile Banking* pada Bank Muamalat sudah membuat nasabah merasa puas.

*“Selama menggunakan Mobile Banking pada Bank Muamalat, saya merasa puas atas menu-menu atau fitur-fitur dalam Mobile Banking baik itu untuk transfer atau transaksi lainnya”*³³

Dari wawancara yang disampaikan oleh nasabah yang bernama Baktiar bahwa selama menggunakan *Mobile Banking* Bank Muamalat KCP Palopo, beliau merasakan kepuasan atas layanan jasa *Mobile Banking* karena fitur-fiturnya. Serta pihak bank selalu memberikan fitur baru untuk lebih memudahkan nasabah.

2. Dengan adanya layanan *Mobile Banking* dapat memberikan nasabah kenyamanan.

*“Menurut saya pribadi saya merasa nyaman menggunakan Mobile Banking karena dimanapun kita berada kita dapat bertransaksi tanpa harus ke ATM lagi, cukup dengan menggunakan handphone serta jaringan.”*³⁴

³³ Wawancara dengan Baktiar Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo, pada tanggal 15 Mei 2022

³⁴ Wawancara dengan Almaida Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo, pada tanggal 15 Mei 2022

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh Almaida kenyamanan nasabah bergantung dari kemudahan nasabah dalam bertransaksi dengan adanya *Mobile Banking* menjadi kebutuhan para nasabah sehingga apa yang menjadi kebutuhan dapat diakses di *Mobile Banking* ataupun mencari informasi tentang Bank Muamalat KCP Palopo.

3. Nasabah sudah merasa yakin dan percaya atas kerahasiaan data-data pribadi pada saat menggunakan layanan *Mobile Banking*.

*“Iya, karena sebelum menggunakan Mobile Banking saya sudah mendapatkan penjelasan dari pihak bank terkait kerahasiaan data-data. Jadi saya yakin kerahasiaan data-data akan aman.”*³⁵

Dari hasil wawancara dari nasabah yang bernama Saharia keyakinan nasabah terhadap *Mobile Banking* Bank Muamalat KCP Palopo sudah aman karena sebelum menggunakan *Mobile Banking* nasabah sudah diberikan kepercayaan atas kerahasiaan data-datanya. Data yang dimasukkan itu sifatnya rahasia dan setiap layanan didalam memiliki username atau password yang berbeda sehingga sehingga data yang kita masukkan akan aman.

B. Pembahasan

Dalam wawancara yang telah dilakukan penulis bahwa salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan jasa *Mobile Banking* yaitu dengan kepercayaan serta nyaman bagi nasabah.

³⁵ Wawancara dengan Saharia Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo, pada tanggal 15 Mei 2022

1. Kualitas pelayanan nasabah

Kualitas pelayanan nasabah merupakan tingkat suatu pelayanan yang baik. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi keualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diprsepsikan. Kualitas layanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan nasabah. Kualitas layanan memberikan dorongan khusus bagi nasabah untuk membentuk hubungan jangka panjang terhadap nasabah. Adapun Bentuk kepuasan nasabah yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat KCP Palopo yang berkaitan dengan *Mobile Banking* adalah dengan selalu memberikan pelayanan yang baik yang ingin mengetahui cara-cara penggunaan *Mobile Banking* dan pihak bank selalu berupaya memberikan hal-hal baru mengenai layanan tersebut contohnya selalu memberikan fitur-fitur baru dalam apalikasi *Mobile Banking* serta memberikan kemudahan sehingga nasabah akan terus merasa puas atas layanan jasa *Mobile Banking* pada Bank Muamalat KCP Palopo.

2. Kenyamanan nasabah

Kenyamanan merupakan keadaan dimana seseorang menggunakan suatu layanan dalam melakukan aktivitasnya dan dianggap menyenangkan untuk dirinya sendiri. Bentuk kenyamanan nasabah yang diberikan pihak Bank Muamalat seperti nasabah dapat mengakses *Mobile Banking* kapanpun dan dimanapun tanpa harus antri ke bank dan juga hemat waktu. Kenyamanan nasabah juga tergantung dari kemudahan penggunaan *Mobile Banking* yang disediakan pihak Bank Muamalat KCP Palopo.

Mobile Banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun. Jika dibandingkan dengan transaksi perbankan tanpa menggunakan

Mobile Banking misalnya transaksi interpersonal, *Mobile Banking* memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan.

3. Keyakinan nasabah atas layanan

Keyakinan dapat mendorong nasabah untuk menggunakan suatu layanan termasuk *Mobile Banking*. Maka dari hasil wawancara pihak Bank Muamalat berusaha memberikan pelayanan nasabah, menyampaikan informasi sebaik-baiknya jika ada informasi terbaru kepada nasabah sehingga nasabah merasa diperhatikan. Atas layanan *Mobile Banking* Bank Muamalat KCP Palopo pihak bank sudah merasa mendapatkan keyakinan nasabah karena dengan bertambahnya nasabah yang menggunakan karena pihak bank berusaha meyakinkan nasabah bahwa fitur *Mobile Banking* sudah aman untuk digunakan bahkan untuk jangka panjang.

4. Bank mendapat kepercayaan setelah transaksi

Kepercayaan nasabah terhadap layanan jasa *Mobile Banking* merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakannya karena kepercayaan nasabah sangat penting. Maka dari hasil wawancara pihak bank atas nama Hadi Santoso telah memberikan keamanan kepada setiap nasabah karena keamanan merupakan hal yang paling penting dalam sebuah informasi terutama bagi nasabah, keamanan terkait data-data yang bersifat rahasia maka dari itu nasabah merasa yakin dan percaya atas layanan pada *Mobile Banking* Bank Muamalat KCP Palopo. Dari hasil wawancara dengan nasabah mereka percaya bahwa *Mobile Banking* Bank Muamalat dapat dipercaya karena menganggap layanan tersebut akan menghasilkan hasil positif bagi para penggunanya.

Mobile Banking Bank Muamalat dilengkapi berbagai sistem keamanan yang tinggi. Tujuan akhir penggunaan *Mobile Banking* adalah untuk memuaskan nasabah. Secanggih apapun sistem *Mobile Banking* jika akhirnya hanya mengecewakan, dan menimbulkan resiko yang lebih besar, dan dapat meningkatkan rasa tidak aman kepada nasabah maka tidak akan memberikan nilai tambah kepada bank. Oleh karena itu kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas *Mobile Banking* perlu selalu dievaluasi. Pentingnya kualitas layanan dan tantangan yang dihadapi layanan berbasis elektronik memerlukan wawasan pihak bank manajemen mengenai atribut-atribut pelanggan yang akan digunakan di dalam mengevaluasi kualitas layanan online tersebut.

Dalam sistem pelayanan Bank Muamalat terkadang ada kesalahan sehingga nasabah tidak merasa puas. Dari hasil wawancara menurut bapak Hadi Santoso kesalahan yang pernah pegawai bank lakukan kepada nasabah pengguna *Mobile Banking* yaitu pada saat kurang maksimalnya pihak bank dalam keadaan ramai nasabah yang datang baik yang untuk membuat aplikasi *Mobile Banking* ataupun sekedar bertanya mengenai layanan *Mobile Banking* sehingga terkadang nasabah tidak merasa puas tetapi pihak Bank Muamalat itu sendiri sudah berupaya menangani atau memberikan solusi dengan melayani sebaik-baiknya dengan memberikan pelayanan yang baik dan sopan sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan pihak bank.

Upaya yang dilakukan Bank Muamalat terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat diketahui dengan bertambahnya nasabah pengguna *Mobile Banking* pada Bank Muamalat KCP Palopo. Menurut Bapak Hadi Santoso jumlah pengguna *Mobile Banking* semakin meningkat dari tahun ke tahun dan layanan *Mobile Banking* meningkatkan pelayanan serta kepuasan di Bank Muamalat.

Tabel 1 jumlah pengguna Mobile Banking

| Jumlah Nasabah Pengguna Mobile Banking | |
|--|------|
| 2019 | 1087 |
| 2020 | 1210 |
| 2021 | 2131 |
| 2022 | 2313 |

Sumber : Data dari Bank Muamalat KCP Palopo

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Muamalat KCP Palopo terus meningkat dari tahun 2019 hingga tahun 2022.

Bank Muamalat dalam memasarkan layanan *Mobile Banking* dengan cara mempromosikan atau memasarkan lewat media elektronik ataupun tertulis dan juga melakukan sosialisasi dengan cara menawarkan secara langsung kepada nasabah yang datang untuk menggunakan aplikasi Muamalat DIN atau *Mobile Banking* dengan memberikan arahan tentang fitur apa saja yang ada dalam aplikasi *Mobile Banking*. Dengan begitu pihak bank muamalat telah berupaya memberikan kepuasan terhadap nasabah atas layanan jasa *Mobile Banking*. Dengan meningkatnya nasabah bisa disimpulkan bahwa layanan jasa *Mobile Banking* dapat memberikan kepuasan

terhadap nasabah yang menggunakannya baik dari tingkat kualitas pelayanan nasabah, kenyamanan, serta keyakinan dan kepercayaan nasabah pengguna *Mobile Banking*.



IAIN PALOPO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya mengenai upaya Bank Muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan jasa *Mobile Banking* (studi pada Bank Muamalat KCP Palopo).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pihak Bank Muamalat sudah berupaya memberikan kepuasan kepada nasabah melalui layanan jasa *Mobile Banking* menurut nasabah yang menggunakan sudah merasa puas karena dengan adanya layanan jasa *Mobile Banking* nasabah tidak harus keluar cukup menggunakan handphone dan juga fitur-fitur yang ada dalam mobile banking. Bank Muamalat KCP Palopo juga berusaha menjaga kerahasiaan data-data pribadi nasabah sehingga nasabah akan puas dan merasa nyaman dan aman menggunakan *Mobile Banking*.

Upaya Bank Muamalat dalam memberikan pelayanan diantaranya seperti kualitas pelayanan, kenyamanan nasabah, keyakinan nasabah atas layanan *Mobile Banking* serta Bank mendapat kepercayaan dari nasabah setelah transaksi dengan menggunakan *Mobile Banking* merupakan hal penting yang dilakukan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam hal ini upaya yang dilakukan Bank Muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan jasa *Mobile Banking* sudah sangat baik dalam peningkatan nasabah maupun kepuasan setiap nasabah.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat KCP Palopo terkait upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan jasa *Mobile Banking*. Terdapat beberapa saran yang diberikan peneliti dari hasil penelitian ini yaitu.

1. Pihak Bank Muamalat KCP Palopo

Lebih ditingkatkan lagi dalam hal memberikan pelayanan kepada nasabah baik nasabah baru yang ingin menggunakan *Mobile Banking* maupun nasabah yang hanya bertanya mengenai fitur-fitur atau cara penggunaan *Mobile Banking* sehingga nasabah akan terus merasa puas menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo

Terus mempertahankan kepercayaan nasabah baik kerahasiaan data-data maupun kepercayaan atas layanan yang ada didalam aplikasi *Mobile Banking*.

2. Peneliti

Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat menjadi acuan untuk penelitian lebih lanjut dengan menambahkan variabel-variabel yang terkait yang memiliki hubungan dan lebih banyak menambah referensi untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang upaya dalam peningkatan kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking*.

TAJIN PALOPO

DAFTAR PUSTAKA

- Bank, B., Mandiri, S., Bengkalis, K. C. P., Bank, D., & Kc, M. (2019). *ANALISIS PERBANDINGAN FASILITAS APLIKASI MOBILE*. 8(1), 16–32.
- Ferils, M., & Kamarudin, J. (2022). *Volume . 19 Issue 1 (2022) Pages 91-100 AKUNTABEL : Jurnal Akuntansi dan Keuangan ISSN: 0216-7743 (Print) 2528-1135 (Online) Analisis minat menggunakan mobile banking. 1(1), 91–100. <https://doi.org/10.29264/jakt.v19i1.10711>*
- Sundari, L., & Haryanti, P. (2022). *Strategi Bank NTB Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Fahrudin & Yulianti (2018), Yasin , dkk (2019)(I), 15–25.*
- Kemudahan, P., Terhadap, D. A. N. K., Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). *MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). 8(2302), 1–9.*
- Syariah, J. P., Ekonomi, F., Palu, I., Syariah, J. P., Ekonomi, F., & Palu, I. (2020). *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). 2(1).*
- Wahyuningsih, N. (2018). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat*. 10(2), 295–314.
- Banking, M., Pt, P., & Mandiri, B. (2022). *NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*. 9(1), 188–194.
- Makmuriyah, A. N. U. R., & Vanni, K. M. (2020). *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*. 5(1).
- Kepercayaan, P., Risk, P., Risk, T., Melasari, C., Suroso, A., & Banani, A. (2018). *FINANCIAL RISK TERHADAP MINAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK MUAMALAT*. 25, 11–23.
- Adab, F., Humaniora, D. A. N., Islam, U., & Sunan, N. (2021). *SEJARAH PERKEMBANGAN BANK MUAMALAT INDONESIA TAHUN 1991-2002.*
- Ekonomi, F., Bisnis, D., Muhammadiyah, U., Jalan, P., Tantangan, P. D., & Banking, D. (n.d.). *PELUANG DAN TANTANGAN BANK SYARIAH DALAM MENGHADAPI ERA DIGITAL BANKING (Studi Pada Bank Muamalat Kota Palopo).*

Penggunaan, P. K., Dan, K., Terhadap, K., Nasabah, K., & Mobile, P. (2021). *Pengaruh kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking (m-banking) bank syariah mandiri.*

Saputri, D., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., Negeri, U. I., & Lampung, R. I. (2017). *Pengaruh kemudahan, daya guna,*



IAIN PALOPO

L

A

M

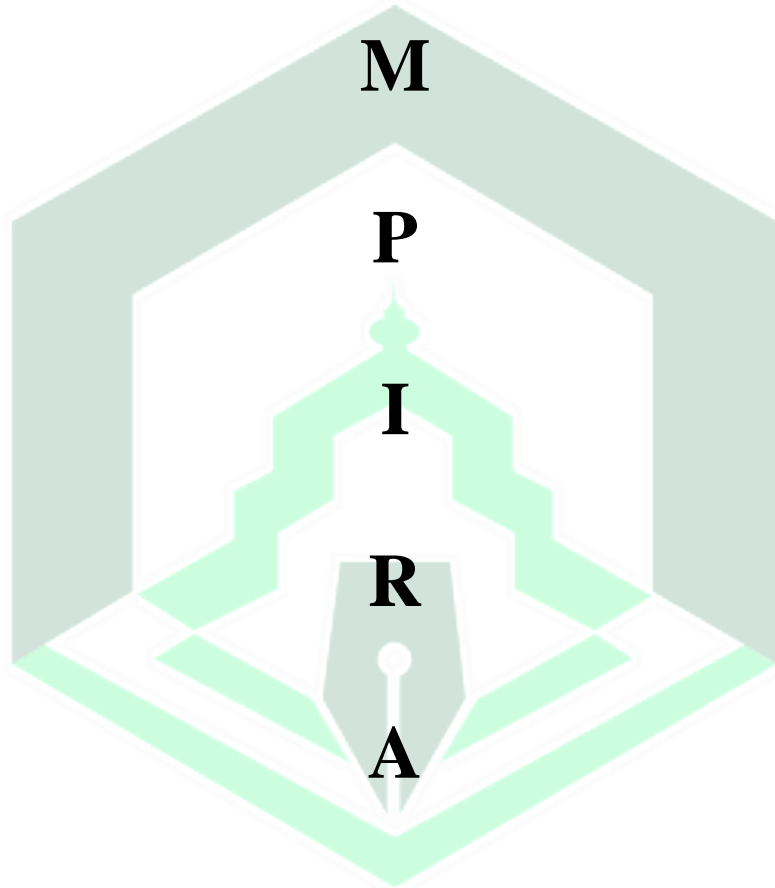
P

I

R

A

N



IAIN PALOPO

Lampiran 1 : Pedoman wawancara

Pihak Bank Muamalat KCP Palopo

1. Apakah kualitas layanan pada Bank Muamalat memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apabila nasabah tidak merasa puas pada layanan jasa *Mobile Banking* pada Bank Muamalat apa yang pihak bank lakukan?
3. Menurut anda, kesalahan apa yang pernah pihak bank lakukan pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah?
4. Apakah dengan adanya layanan *Mobile Banking* dapat memberikan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi?
5. Apakah fitur-fitur yang terdapat dalam produk layanan *Mobile Banking* Bank Muamalat dapat memberikan kepercayaan serta kepuasan nasabah yang menggunakan?
6. Apakah nasabah bisa mendapat kepercayaan atas kerahasiaan data-data pribadi setelah melakukan transaksi pada layanan *Mobile Banking* Bank Muamalat?
7. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mendapatkan keyakinan serta kepercayaan nasabah dalam bertransaksi?
8. Menurut anda, apakah kepuasan nasabah juga menjadi prioritas bagi pihak bank?

HASIL WAWANCARA

Wawancara dilakukan pada tanggal 21 April 2022 di Bank Muamalat KCP Palopo

1. Apakah kualitas layanan pada Bank Muamalat memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah?

Bapak Hadi Santoso: kualitas pelayanan sangat berpengaruh karena bank merupakan jasa dan orang melihat dari cara bagaimana pihak bank melayani, seperti yang dilakukan pihak bank sekarang seperti nasabah yang ingin mengambil kredit nasabah tidak harus ke bank melainkan pihak bank yang langsung interview ke lokasi nasabah.

2. Apabila nasabah tidak merasa puas pada layanan jasa *Mobile Banking* pada Bank Muamalat apa yang pihak bank lakukan?

Bapak Hadi Santoso :Bank Muamalat sudah berupaya memberikan kepuasan kepada nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* dengan memberikan perbedaan terhadap *Mobile Banking* bank lain seperti setiap transaksi pada Bank Muamalat hanya menggunakan dua angka dan diacak sedangkan bank lain menggunakan 6 angka.

3. Menurut anda, kesalahan apa yang pernah pihak bank lakukan pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah?

Bapak Hadi Santoso : terkadang pihak bank tidak fokus melayani nasabah karena ramai jadi pelayanan tidak maksimal

4. Apakah dengan adanya layanan *Mobile Banking* dapat memberikan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi?

Bapak Hadi Santoso: sangat menurut pak hadi nasabah pengguna *Mobile Banking* merasa nyaman karena nasabah bisa melakukan transaksi langsung di handphone bukan hanya transaksi tetapi juga bisa membeli data internet, pulsa dan token listrik

5. Apakah fitur-fitur yang terdapat dalam produk layanan *Mobile Banking* Bank Muamalat dapat memberikan kepercayaan serta kepuasan nasabah yang menggunakan?

Bapak Hadi Santoso: insya Allah, karena fitur-fitur yang terdapat dalam *Mobile Banking* memudahkan nasabah sehingga nasabah akan merasa puas menggunakannya serta dapat kepercayaan karena seringnya menggunakan fitur-fitur yang ada dalam *Mobile Banking*

6. Apakah nasabah bisa mendapat kepercayaan atas kerahasiaan data-data pribadi setelah melakukan transaksi pada layanan *Mobile Banking* Bank Muamalat?

Bapak Hadi Santoso: pihak Bank Muamalat berusaha menjaga data-data pribadi nasabahnya dengan tidak memberi tauhkan kepada pihak lain misalkan ada pihak yang datang ke bank bertanya mengenai data-data nasabah.

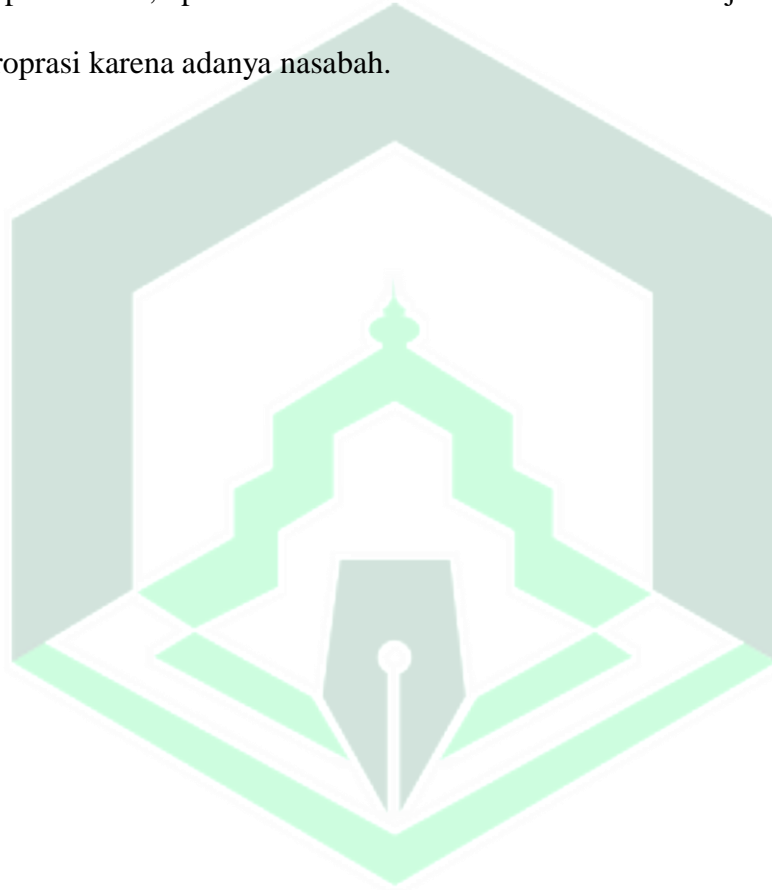
7. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mendapatkan keyakinan serta kepercayaan nasabah dalam bertransaksi?

Bapak Hadi Santoso: dengan memberikan pelayanan kepada nasabah, memberikan informasi sebaik-baiknya, selalu memberikan informasi baru kepada nasabah. Selalu mngutamakan nasabah yang mengalami kesulitan dan nasabah

yang mendapatkan masalah terkait layanan *Mobile Banking* atau yang lainnya. serta menjaga komunikasi kepada nasabah.

8. Menurut anda, apakah kepuasan nasabah juga menjadi prioritas bagi pihak bank?

Bapak Hadi Santoso : sangat diprioritaskan karena nasabah menjadi acuan pertama pihak bank, apabila nasabah tidak ada maka bank bisa jadi tutup karena bank beroperasi karena adanya nasabah.



IAIN PALOPO

Lampiran 3 : Pedoman Wawancara

Pihak Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo

1. Apakah kualitas layanan *Mobile Banking* pada Bank Muamalat KCP Palopo sudah membuat nasabah merasa puas?

Baktiar : Selama menggunakan *Mobile Banking* pada Bank Muamalat, saya merasa puas atas menu-menu atau fitur-fitur dalam *Mobile Banking* baik itu untuk transfer atau transaksi lainnya.

2. Apakah dengan adanya layanan *Mobile Banking* dapat memberikan nasabah kenyamanan?

Almaida : Saya pribadi merasa nyaman menggunakan *Mobile Banking* karena dimanapun kita berada kita dapat bertransaksi tanpa harus ke ATM lagi, cukup dengan menggunakan handphone serta jaringan.

3. Apakah nasabah sudah merasa yakin dan percaya atas kerahasiaan data-data pribadi pada saat menggunakan layanan *Mobile Banking*?

Saharia : Saya yakin, karena sebelum menggunakan *Mobile Banking* saya sudah mendapatkan penjelasan dari pihak bank terkait kerahasiaan data-data pribadi. Jadi saya yakin kerahasiaan data-data akan aman.

IAIN PALOPO

Lampiran 4 : Dokumentasi



Pada lampiran dua atau foto-foto diatas merupakan dokumentasi saat proses penelitian atau proses wawancara terhadap pihak Bank Muamalat serta nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo untuk mendapatkan informasi yang terkait tentang penelitian. Pada foto pertama dan kedua merupakan wawancara kepada pihak bank sedangkan foto ke tiga, keempat dan kelima merupakan wawancara kepada nasabah pengguna *Mobile Banking* di bank muamnalat KCP Palopo.

Lampiran 5 Surat isin penelitian

  
1 2 0 2 2 1 9 0 9 0 3 7 0

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 370/IP/DPMPTSP/IV/2022

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : YUSNIAR
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Cakalang Baru Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 17 0402 0120

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

UPAYA BANK MUAMALAT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH MELALUI LAYANAN JASA MOBILE BANKING (STUDI PADA BANK MUAMALAT KCP PALOPO)

Lokasi Penelitian : BANK MUAMALAT CABANG PEMBANTU PALOPO
Lamanya Penelitian : 14 April 2022 s.d. 14 Mei 2022

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 18 April 2022
a.n Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP


SUBIHA, SH
Pangkat : Penata Tk.I
NIP : 19720215 200604 2 016

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Meneliti

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Bank Muamalat KCP Palopo, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yusniar

NIM : 17 0402 0120

Jurusan : Perbankan Syariah

Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Telah melaksanakan penelitian/riset di Bank Muamalat KCP Palopo “Upaya Bank Muamalat Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Jasa *Mobile Banking* (Studi Pada Bank Muamalat Kcp Palopo)”

Demikian surat keterangan yang di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 12 Juni 2022

Bank Muamalat KCP palopo



Marlia

Customer Service

Lampiran 7 Nota Dinas Pembimbing

Hendra Safri, S.E., M.M

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp. : -

Hal : Skripsi Yusniar

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

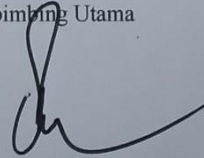
| | |
|---------------|---|
| Nama | : Yusniar |
| NIM | : 17 0402 0120 |
| Program Studi | : Perbankan Syariah |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Judul Skripsi | : Upaya Bank Muamalat dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Jasa Mobile Banking (Studi pada Bank Muamalat KCP Palopo) |

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamualaikum wr.wb.

Pembimbing Utama



Hendra Safri, S.E., M.M

Tanggal:

Lampiran 8 Nota Dinas Verifikasi naskah Skripsi

TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO

NOTA DINAS

Lamp. : 1 (Satu) Skripsi
Hal : SkripsiYusniar

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

| | |
|---------------|---|
| Nama | : Yusniar |
| NIM | : 17 0402 0120 |
| Program Studi | : Perbankan Syariah |
| Judul Skripsi | : Upaya Bank Muamalat dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Jasa Mobile Banking (Studi pada Bank Muamalat KCP Palopo) |

Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Tim Verifikasi

1. Hendra Safri, SE., M.M
Tanggal :
2. Purnama Sari, S.E
Tanggal :

()
()

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Yusniar. Lahir di Desa Tokke pada tanggal 24 September 1999. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan seorang ayah yang bernama Baso Gemmu dan ibu Juasna. Saat ini penulis bertempat tinggal di Jalan Cakalang, Kelurahan Surutanga Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2011 di MI Al-muhdhariyah Tokke. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Mts Al-Muhdhariyah Tokke, pada tahun 2014 melanjutkan pendidikan di SMAN 4 Kota Palopo. Setelah lulus SMA di tahun 2017, penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri Palopo dengan mengambil jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Contact Person penulis : yusniarniaa1@gmail.com