

**PENGARUH *MOBILE BANKING* BRIS *ONLINE* DALAM UPAYA PENINGKATAN
KEPUASAN NASABAH PADA BRI SYARIAH KCP DEMAK**

TUGAS AKHIR



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Perbankan Syariah

Oleh:

TITIS YULIANA MULYANI

NIM 1705015043

PROGRAM STUDI (D3) PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN WALISONGO SEMARANG

2020

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran maka penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini dibuat tanpa mencuri karya yang telah di tulis orang lain atau karya yang diterbitkan. Tugas Akhir ini berisi pikiran-pikiran dari penulis kecuali informasi dari beberapa referensi yang dijadikan rujukan.

Semarang, 10 April 2020

Deklarator,

Titis Yuliana Mulyani

1705015043



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NERGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp.(024) 7608454 Semarang 50185
Website: febi_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Titis Yuliana Mulyani
NIM : 1705015043
Judul : **Pengaruh Mobile Banking BRIS Online dalam Upaya Peningkatan
Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KCP Demak**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Prodi D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo
Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat Cumlaude/ Baik/ Cukup, pada
tanggal :

22 Juni 2020

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya
Perbankan Syariah Tahun Akademik 2020.

Semarang, 23 Juni 2020

Ketua Sidang,
Sekretaris Sidang,

Drs. H.

Wahab Zaenuri, M.M.

Henry

1 001

Yuningrum, SE., M.Si. NIP. 19690908

200003

Penguji Utama I,

Penguji Utama II,



Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag.

H. Khoirul Anwar, M.Ag.

NIP. 19730811 200003 1

NIP. 19690420 119603 1

Pembimbing,



Heny Yuningrum, SE., M.Si.

NIP. 19810609 200710 2 005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUNLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NERGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

l. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp.(024) 7608454 Semarang 50185

Website: febi_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

Nomor : B-328/Un.10.5/D.1/PP.00.9//

Lampiran :-

Hal : Penunjukan menjadi Dosen
Pembimbing Tugas Akhir

Kepada Yth.

Heny Yuningrum, SE., M.Si

Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

UIN Walisongo

Di Semarang

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan pengajuan proposal tugas akhir mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Titis Yuliana M

NIM : 1705015043

Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Penggunaan M banking (Bris Online) Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada BRISyariah KCP Demak

Maka, kami mengharap kesediaan Saudara untuk menjadi Pembimbing Penulisan tugas akhir mahasiswa tersebut, dengan harapan :

1. Topik yang kami setuju masih perlu mendapat pengarahan Saudara terhadap judul, kerangka pembahasan dan penulisan.
2. Pembimbing dilakukan secara menyeluruh sampai selesainya penulisan tugas akhir.

Demikian, atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

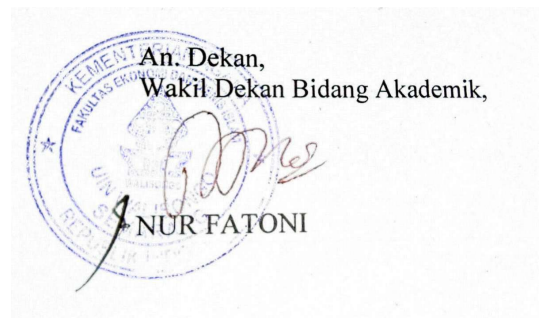
Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan

PERSEMBAHAN

Puji syukur selalu teriring beserta doa, karya ini saya persembahkan untuk orang-orang tersayang yang telah memberikan semangat, kesan mendalam dan memiliki arti penting dalam kehidupan saya :

1. Kepada Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan kesehatan, kehidupan, juga akal sehingga saya dapat hidup sampai saat ini.
2. Kepada kedua orang tua saya tercinta, Bapak Simbar Gunadi Respationo dan Ibu Syamsiyah yang telah memberikan seluruh tenaga maupun kasih sayangnya kepada saya selama ini untuk merawat dan membesarkan saya sehingga saya dapat menempuh pendidikan setinggi ini yang tak akan pernah bisa saya balas dengan apapun. Teriring doa semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan rizki serta umur panjang sehingga dapat menikmati kesuksesan saya di masa depan.
3. Kepada adik saudara kandung saya, Mustofa Aulia Rahman terimakasih atas support dan doa baik yang selalu dipanjatkan untukku, engkau adalah saudara terbaik yang saya miliki.
4. Kepada kakak sepupu saya, Bapak Edi Sujoko dan Ibu Tri Sayekti yang selama tiga tahun ini telah menjadi orang tua saya ketika saya menempuh pendidikan layaknya orang tua kandung. Jasa kalian tidak akan pernah saya lupakan.



5. Kepada seluruh keluarga besar, yang selalu memberikan dukungan dan

semangat sehingga saya mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Kepada Ibu Heny Yuningrum,. SE.M.Si yang memberikan semangat dan sabar dalam membimbing penyelesaian Tugas Akhir
7. Kepada seluruh teman seangkatan D3 Perbankan Syariah yang telah memberikan kesan dan warna yang indah sepanjang saya kuliah.

MOTTO

Tidak penting seberapa lambat dirimu melaju, asal tidak berhenti maka Anda akan sampai. Perbanyaklah menciptakan waktu yang berkualitas karena semua kemajuan terwujud di luar zona nyaman.

ABSTRAKSI

Teknologi digital berbasis internet telah menjadi primadona saat ini di dunia. Bahkan tercatat dalam kompas.com bahwa pada tahun 2017 lebih dari 50 % yang berarti 143 juta penduduk Indonesia menggunakan internet. Tentu saja data ini akan terus bertambah seiring berkembangnya teknologi dari tahun ke tahun. Hal ini sangat berdampak pada dunia usaha terlebih dalam industri keuangan perbankan. Peluang mempertahankan nasabah dan memuaskan nasabah dengan cara memberikan pelayanan berbasis internet sepertinya memiliki potensi yang sangat menjanjikan. Mengingat setiap orang terlebih dari generasi milenia saat ini telah akrab sekali dengan internet, baik digunakan sekedar mencari hiburan, mencari informasi, dll.

Dalam industri perbankan dewasa ini, kompetensi pelayanan terhadap kepuasan nasabah menurut BRI Syariah KCP Demak semakin ketat terutama dalam bidang IT, terbukti saat ini jaringan internet sudah tak asing lagi pada banyak kalangan masyarakat. Layanan *Mobile Banking* (BRIS *Online*) menjadi salah satu inovasi pemenuhan kebutuhan layanan nasabah. Hal ini bertujuan untuk mempermudah proses transaksi untuk menambah volume kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan penulis merupakan jenis penelitian survei yang menggunakan metode kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode wawancara beberapa nasabah BRI Syariah KCP Demak yang dilakukan selama penulis melaksanakan magang di BRI Syariah KCP Demak, kemudian menyimpulkan berdasarkan hasil dari olah data yang diperoleh tersebut.

Berdasarkan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa: penggunaan BRIS *Online* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Kata kunci : Kepuasan, layanan, *Mobile Banking*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, serta hidayahnya sehingga penulis senantiasa semangat dan dapat menyelesaikan Tugas Akhir sebagai syarat mendapat gelar Ahli Madya program studi D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.

Sholawat serta salam tak lupa kami panjatkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di hari kiamat nanti. Aamiin.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang sangat ternilai kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam pembuatan Tugas Akhir ini, terkhusus :

1. Bapak Prof Imam Taufiq MAg selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr Muhammad Saifullah selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak A. Turmudi, S.H., M.Ag. selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah.
4. Ibu Heny Yuningrum, SE,.M.Si selaku pembimbing Tugas Akhir.
5. Bapak dan Ibu Dosen Prodi D3 Perbankan Syariah yang tidak bisa saya sebutkan satu- persatu, saya ucapkan banyak terimakasih atas ilmu dan pelajaran yang diberikan selama saya menempuh pendidikan di UIN Walisongo Semarang.
6. Bapak Pujo Budi Winarto selaku Pincapem BRISyariah KCP Demak yang telah memerikan ilmu dan bimbingan selama magang serta izin untuk melakukan penelitian.
7. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah berperan membantu penyelesaian Tugas Akhir.

Akhir kata saya ucapkan “Jazakumullah wa ahsanal jaza”. Semoga amal dan jasa-jasanya mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Aamiin.

Semarang, 10 April 2020

Penulis

Titis Yuliana Mulyani

1705015043

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
DEKLARASI	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Metodologi Penelitian	7
1. Jenis penelitian	7
2. Sumber data	8
3. Teknik pengumpulan data	8
4. Metode analisis data	9
G. Sistematika Penulisan	10
1. Bagian muka	10
2. Bagian isi	10
3. Bagian akhir	12
BAB II	13
PEMBAHASAN UMUM TENTANG TOPIK ATAU POKOK BAHASAN	13
A. Pengertian Bank	13
B. Pengertian Bank Syariah	13
C. Layanan Mobile Banking	14
a. Teori layanan	14
b) Pelayanan Dalam Pandangan Ekonomi Islam vs Pandangan Ekonomi	17

Konvensional.....	17
c) <i>Mobile Banking</i>	18
d) <i>BRIS Online</i>	20
D. Teori Kepuasan Nasabah	23
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	23
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	24
c. Manfaat Kepuasan Nasabah.....	25
d. Elemen Kepuasan Nasabah.....	26
e. Strategi Pemasaran Untuk Memuaskan Nasabah.....	26
f. Indikator Kepuasan Nasabah.....	27
g. Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah.....	28
BAB III	30
GAMBARAN UMUM BRI SYARIAH KCP DEMAK	30
A. Profil BRISyariah KCP Demak	30
1. Sejarah BRISyariah.....	30
B. Visi dan Misi BRISyariah KCP Demak	31
C. Struktur Organisasi dan Job Deskripsi BRISyariah KCP Demak	32
D. Produk-Produk BRISyariah KCP Demak	37
1. Penghimpunan Dana (Funding).....	37
2. Produk Pembiayaan (Penyaluran Dana).....	42
3. Produk Jasa Layanan.....	45
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN	49
A. Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> (<i>BRIS Online</i>) pada Tingkat Kepuasan Nasabah di BRISyariah KCP Demak	49
B. Upaya BRISyariah dalam Memberikan Pelayanan Maksimal Bagi Kepuasan Nasabah	50
C. Hubungan Antara Upaya Pemaksimalan Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Nasabah	57
D. Cara untuk Memantau dan Mempertahankan Kepuasan Nasabah	58
BAB V	60
PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
C. Penutup	60

DAFTAR PUSTAKA.....	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mengambil data yang bersumber dari kompas.com bahwa tercatat pada tahun 2017 sebanyak 50 % orang Indonesia yang berarti 143 juta penduduk telah menjadi pengguna internet, baik untuk keperluan hiburan, mencari informasi, bertransaksi dll. Dalam hal bertransaksi yang memang suatu kegiatan yang telah menjadi kegiatan primer dalam kehidupan sehari-hari, saat ini dalam dunia industri khususnya industri perbankan dituntut untuk menciptakan layanan transaksi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi saat ini. Layanan transaksi berbasis online sangat dibutuhkan nasabah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi dengan menggunakan media elektronik tanpa harus melibatkan kontak fisik secara langsung.

Dalam dunia perbankan layanan untuk mempermudah transaksi telah diramaikan dengan adanya fasilitas transaksi secara *mobile*. Hal ini disebabkan karena masyarakat yang semakin menuntut kepraktisan dari suatu prosedur yang menghabiskan waktu. Fasilitas ATM saat ini tak cukup membuat nasabah merasa puas karena tetap memerlukan waktu untuk datang langsung ke bank dan bahkan harus mengantri untuk mendapat giliran. Belum lagi banyaknya kasus kartu ATM yang tertelan masuk ke dalam mesin ATM yang membuat nasabah harus menggantinya dengan kartu ATM baru yang tentu saja memerlukan waktu lagi untuk mengurusnya.

Dunia perbankan menyadari saat ini nasabah sudah sangat beragam dan mempunyai banyak pemikiran-pemikiran yang berbeda untuk memutuskan menabung atau melakukan investasi pada suatu bank. Karena saat ini perilaku nasabah sudah sangat sulit untuk

ditebak keinginannya, ada nasabah yang menginginkan suku bunga yang rendah (contoh pinjaman) atau suku bunga yang tinggi (contoh tabungan, giro dan deposito), biaya administrasi yang rendah dan ada pula nasabah yang menginginkan transaksi keuangan yang cepat, efisien, nyaman dan mudah dalam bertransaksi, kapanpun dan di manapun.¹

Industri perbankan tahu persis bahwa fungsi utama bank adalah sebagai tempat untuk menyimpan uang dan meminjam uang, namun saat ini sepertinya bank-bank tidak lagi mengandalkan dua fungsi tersebut saja, melainkan berkompetisi meluncurkan layanan-layanan yang dapat terlibat langsung dalam melakukan transaksi sehari-hari.² Bank-bank saat ini telah mengembangkan teknologi informasi sebagai layanan transaksi berupa *mobile banking* yang memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *handphone*. Layanan *mobile banking* didukung menggunakan perangkat *smartphone* dengan system operasi berbasis *android* serta *windows*.³

Pemilihan media telepon seluler didasarkan atas pertimbangan bahwa telepon seluler merupakan alat komunikasi yang paling diminati saat ini oleh masyarakat. Berbagai jenis layanan perbankan syariah pada *mobile banking* relatif sama dengan *internet banking* contohnya transfer dana baik ke sesama rekening ataupun ke bank lain, informasi saldo dan mutase rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat dan lain-lain, pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan layanan lainnya seperti notifikasi rekening dan kurs valuta asing.⁴ Tak terkecuali BRISyariah yang meluncurkan *mobile*

¹ Putro Ismed Hasan, *Bank BRI Terbaik di Awal Millennium* (Jakarta: Masyarakat Profesional Madani, 2004) h. 193.

² Irwan, *Indonesia Customer Satisfaction* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2004), h.89.

³ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 79.

⁴ *Ibid.*, 78.

banking yang diberi nama BRIS *Online* diharapkan bisa menjadi sarana untuk mempermudah akses transaksi nasabah. BRIS *Online* ini dapat diakses 24 jam dengan keunggulan : praktis karena tidak perlu datang ke bank, transaksi menjadi lebih cepat, cara pengoprasionalnya mudah, dan dapat mengetahui informasi tentang produk bank dengan mudah.

Penyediaan layanan *mobile banking* ini ditujukan untuk meningkatkan kepuasan bagi nasabah. Menurut Freddy Rangkuti, kepuasan nasabah merupakan suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan produk/jasa.⁵ Setelah menggunakan produk, kemungkinan nasabah akan merasakan rasa puas dan rasa kecewa. Rasa puas akan mensugesti nasabah untuk memakai dan membeli ulang produk. Sebaliknya, rasa kecewa nasabah akan mensugesti nasabah untuk tidak memakai dan membeli produk yang sama kembali pada hari berikutnya.⁶ Secara global, kepuasan nasabah bisa dimaknai sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan ekspektasi pelayanan yang akan didapatkan nasabah.⁷ Freddy Rangkuti menyimpulkan jika ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi rasa puas pada nasabah, yaitu kualitas layanan (*service quality*), kualitas produk (*product quality*), harga (*price*), faktor situasi (*situational factor*), dan faktor pribadi (*personal factor*).⁸ Sedangkan Ninik Rustanti mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, meliputi kualitas produk, harga produk, kualitas layanan, sikap terhadap produk, biaya dan kemudahan mendapatkan produk.⁹ Kemudian menurut Lupiyadi dalam Vinna menjelaskan faktor utama yang berpengaruh terhadap

⁵ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013),7.

⁶ Etta Memang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset,2013), 182.

⁷ Ibid., 182.

⁸ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, 8.

⁹ Ninik Rustanti, *Buku Ajar Ekonomi Pangan dan Gizi* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 34.

kepuasan nasabah adalah kualitas layanan, kualitas produk, emosional, harga, dan biaya.¹⁰

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan hasil dari perbandingan dari kenyataan layanan dengan ekspektasi nasabah, jika kenyataan layanan yang diterima sama atau bahkan melebihi yang diinginkan, itu berarti layanan akan dikatakan bagus dan kepuasan nasabah akan terpenuhi, namun jika kenyataannya layanan kurang dari yang diinginkan, itu berarti layanan dikatakan tidak bagus sehingga akan menimbulkan kekecewaan dan tidak puasnya nasabah.¹¹ Kualitas produk (*product quality*) dapat dicapai apabila produk yang dijual sesuai dengan kebutuhan nasabah dan tentunya dapat bersaing dengan produk sejenis dari kompetitor.¹² Jika harapan yang telah dibentuk oleh nasabah tidak sesuai dengan kenyataan produk yang ada, maka akan timbul ketidakpuasan dari nasabah. Sebaliknya, jika harapan nasabah sesuai atau bahkan melebihi dengan kenyataan produk, maka timbul rasa puas dari nasabah.¹³ Menurut Freddy Rangkuti, sebuah produk berkualitas tidak akan sempurna jika tidak diikuti dengan pelayanan yang berkualitas pula. Sebaliknya, layanan yang berkualitas juga tidak akan berarti jika tidak diimbangi dengan produk yang berkualitas sesuai keinginan dan ekspektasi nasabah.¹⁴ Begitu juga menurut Kotler dan Keller, bahwa semakin tinggi kualitas produk dan layanan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang akan dirasakan nasabah.¹⁵ Dalam suatu wawancara yang dilakukan penulis kepada salah satu nasabah BRISyariah KCP Demak yang bernama Dhea Apriyolla mengatakan bahwa ia cukup puas menggunakan layanan *mobile banking* karena cukup efisien dan penggunaan layanannya mudah meskipun sering terjadi error saat

¹⁰ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik* (bandung: Alfabeta, 2010), 213.

¹¹ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 213.

¹² Ronni Arianto W, *Be A Moslempreneur: Menjadi Pengusaha Muslim yang Sukses dan Berkah* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017), 112.

¹³ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik*. 233.

¹⁴ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, 8.

¹⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 114.

diakses terutama saat melakukan transfer pada malam hari.¹⁶ Sedangkan dalam wawancara nasabah lain yang bernama Ella mengatakan bahwa ia belum cukup merasa puas karena produk tersebut belum mampu memenuhi kebutuhan semua operator jika ingin menggunakan layanan tersebut. Namun meskipun begitu ia tetap merasa puas karena penggunaannya yang mudah dan biaya transfer yang murah.¹⁷

Mobile Banking BRIS Online merupakan salah satu produk jasa BRISyariah yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Services*) yang diciptakan untuk mempermudah transaksi nasabah, di mana karakteristik jasa adalah kecepatan, kemudahan pelayanan, dan keamanan. Maka dari itu kemudahan pelayanan dan kecepatan terus dikembangkan dengan memanfaatkan teknologi.

Penelitian ini menitikberatkan pada pengaruh layanan *Mobile Banking* ditinjau dalam perspektif BRISyariah KCP Demak sebagai penyedia fasilitas berbasis *mobile* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Berdasarkan penelitian terdahulu yang meneliti pada bank terbesar di Indonesia serta dikemukakan oleh Gumesson dan Lovelock bahwa ketidakpuasan nasabah dipengaruhi oleh layanan speed (kecepatan), security (keamanan), accuracy (ketepatan), dan trust (kepercayaan).¹⁸ Atas dasar keempat pengaruh tersebut, maka judul yang digunakan dalam penelitian ini adalah "Pengaruh *Mobile Banking BRIS Online* dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah pada BRISyariah KCP Demak"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diambil rumusan masalah bagaimana pengaruh *Mobile Banking BRIS Online* dalam

¹⁶ Dhea Apriyolla, *Hasil wawancara*, 12 April 2020.

¹⁷ Ella, *Hasil Wawancara*, 12 April 2020.

¹⁸ Aditia Wardana, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia*, DeReMa Jurnal Manajemen, no 2, Vol. 10 (September 2015)

upaya peningkatan kepuasan nasabah pada BRISyariah KCP Demak?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dibuat untuk memperoleh kesimpulan mengenai pengaruh *Mobile Banking BRIS Online* dalam upaya peningkatan kepuasan nasabah pada BRISyariah KCP Demak

D. Manfaat Penelitian

a). Manfaat Teortis

Dengan adanya penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat, ilmu dan wawasan mengenai pengaruh *Mobile Banking BRIS Online* dalam upaya peningkatan kepuasan nasabah pada BRISyariah KCP Demak.

b). 1. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai ilmu dan wawasan baru terhadap layanan *Mobile Banking* yang sebelumnya penulis masih belum banyak mengetahuinya,

2. Manfaat bagi pembaca

Selain bermanfaat untuk menambah ilmu dan wawasan, penelitian ini juga berguna sebagai referensi bagi mahasiswa untuk pembuatan Tugas Akhir.

3. Manfaat bagi BRISyariah KCP Demak

Dari apa yang diteliti oleh penulis diharapkan bisa menjadikan manfaat khususnya bagi pihak BRISyariah agar nasabah bisa memberikan masukan dan pertimbangan-pertimbangan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan *Mobile Banking (BRIS Online)*.

4. Manfaat bagi masyarakat umum

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi nasabah untuk mengetahui layanan *Mobile Banking* ini.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan bentuk ulasan mengenai penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan obyek yang menjadi hal yang sangat berkaitan dengan penelitian.¹⁹ Tinjauan pustaka dibuat untuk menjamin keaslian serta menghindari kesamaan dengan karya orang lain terdahulu yang topik dan pembahasannya berkaitan dengan penelitian yang telah penulis lakukan. Tinjauan pustaka diambil dari beberapa referensi tugas akhir dan skripsi orang yang dijadikan pembanding dan bahan rujukan dari penelitian terdahulu. .

Adapun beberapa tinjauan pustaka yang penulis ambil, sebagai berikut:

1. Skripsi Himatul Wasilah dengan judul “ Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram”, yang memberi kesimpulan bahwa pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah cabang Mataram 90,7% dn sisanya dipengaruhi oleh varabel lain di luar variable penelitian. Kepuasan nasabah akan meningkat jika terjadi kenaikan pada layanan *mobile banking*.²⁰
2. Skripsi Nur Inayah dengan judul “Model Perilaku Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah”, yang memberi kesimpulan bahwa keefektifan dan mudahnya cara penggunaan berpengaruh baik terhadap penggunaan *mobile banking*.²¹

¹⁹ <https://dosenpintar.com> diakses pada tanggal 11 juni 2020 pukul 08.45 WIB.

²⁰ Himatul Wasilah, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram* (Skripsi Institut Agama Islam Negeri Mataram, 2016)

²¹ Nur Inayah, *Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah* (Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018)

3. Skripsi QiyQiy Fithri Awamirillah dengan judul “Pengaruh Penggunaan Aplikasi BRIS *Online* dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Volume Penjualan Dalam Praktik Wirausaha Syariah Jurusan Perbankan Syariah Tahun 2018”, yang memberi kesimpulan bahwa menggunakan dan memanfaatkan media sosial untuk promosi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap volume penjualan.²²
4. Skripsi Yoga Yuliansyah dengan judul “Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta”, yang memberi kesimpulan bahwa kemampuan akses dan kondisi fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudian variable tambahan biaya berpengaruh negative terhadap kepuasan nasabah.²³
5. Skripsi Yeni Anda Dwinurpitasari dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo”, yang memberi kesimpulan bahwa kualitas layanan *mobile banking*, kualitas produk *mobile banking*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.²⁴

F. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu cara kerja untuk dapat memahami obyek-obyek yang menjadi sasaran atau tujuan

²² QiyQiy Fithri Awamirillah, *Pengaruh Penggunaan Aplikasi BRIS Online dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Volume Penjualan Dalam Praktik Wirausaha Syariah Jurusan Perbankan Syariah Tahun 2018* (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019)

²³ Yoga Yuliansyah, *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu kaliurang Yogyakarta*. (UIN Kalijaga Yogyakarta).

²⁴ Yeni Anda Dwinurpitasari, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo* (IAIN Ponorogo, 2019)

penelitian.²⁵ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metodologi penelitian sebagai berikut :

1. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif yang berarti prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang diperoleh dari pikiran orang-orang baik secara tertulis maupun lisan dan tindakan yang diminati.²⁶

2. Sumber data

a. Data Primer

Data primer merupakan data pertama dan diperoleh dari lapangan yang bersangkutan, individu maupun kelompok. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh berdasarkan wawancara langsung oleh Bapak Pujo Budi Winarto selaku pimpinn cabang pembantu (Pincapem), Ibu Anisatun Nafiah selaku customer service (CS), dan beberapa nasabah di BRISyariah KCP Demak.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data sumber kedua yang mana telah dilakukan pengembangan dan pengolahan terlebih dahulu oleh pihak yang lebih dahulu telah mengumpulkan data primer. Hasil dari data sekunder ini berupa lampiran, buku, brosur, modul, aplikasi *mobile banking* dari BRISyariah KCP Demak.

3. Teknik pengumpulan data

Dalam penilitan ini, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan berbagai teknik, yaitu :

²⁵ Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002, h. 46.

²⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2009, h. 4.

a. Metode wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui tatap muka disertai tanya jawab langsung antara peneliti dengan narasumber.²⁷ Dalam berkembangnya teknologi, maka wawancara kini dapat dilakukan tanpa bertatap muka secara langsung namun dengan media seperti contoh video call, skype, telepon, chatting via sms, whatsapp maupun e-mail. Tujuan dari metode ini adalah agar tidak terjadi penyimpangan atas permasalahan yang sedang diangkat. Sehingga antara penelitian dengan keadaan sebenarnya di lapangan selaras. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan bersama pimpinan cabang pembantu, Ibu Anisatun Nafiah selaku customer service (CS) dan beberapa nasabah BRISyarah saat hadir ke bank.

b. Metode observasi

Metode observasi merupakan metode dengan mengandalkan mata dan telinga dimana apapun yang dilihat dan didengar dari orang-orang yang diamati untuk selanjutnya ditulis dan direkam menggunakan alat bantu.²⁸ Metode observasi dalam penelitian ini diperoleh ketika penulis magang di BRISyariah KCP Demak dengan mengamati nasabah yang datang ke kantor.

c. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara pengumpulan data-data baik itu

²⁷ <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian> (diakses tanggal 28 April 2020 pukul 22.39 wib)

²⁸ <http://sosiologis.com/metode-observasi/amp&ved=> (diakses pada tanggal 28 April 2020 pukul 22.40)

dari buku, jurnal, dan sebagainya.²⁹ Metode ini digunakan untuk mengetahui aktivitas-aktivitas nasabah berkaitan dengan penggunaan *mobile banking* BRIS *online*.

4. Metode analisis data

Metode analisa data merupakan metode dengan cara mengolah data yang telah dikumpulkan sehingga dapat diperoleh jawaban dari rumusan masalah.³⁰ Dari data-data yang penulis terima maka selanjutnya data tersebut di analisis menggunakan analisis deskriptif sehingga dihasilkan deskripsi dari pengumpulan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, maupun dokumentasi selama magang dan mengadakan penelitian di BRISyariah KCP Demak.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan cara atau sistem untuk menyelesaikan penelitian.³¹ Hal ini bertujuan untuk memudahkan proses pembuatan Tugas akhir dalam menemukan gambaran tentang cara penyusunan Tugas Akhir. Penyusunan Tugas Akhir tersebut terdiri dari 4 (empat) bab, yaitu:

1. Bagian muka

Pada bagian muka mmuat:

1. Halaman judul
2. Halaman pengesahan
3. Halaman persetujuan pembimbing

²⁹ <http://wawasanpengajaran.blogspot.com/2017/12/pengertian-kelebihan-dan-kekurangan.html%3Fm%D1&&ved=> (diakses pada tanggal 18 April 2020 Pukul 22.45 wib)

³⁰ <http://www.google.com/amp/sosiologis.com/metode-analisis-data/amp> (diakses pada tanggal 18 April 2020 pukul 22.50 wib)

³¹ <https://brainly.co.id/tugas/21189752&ved=> (diakses pada tanggal 18 April 2020 pukul 23.15 wib)

4. Halaman deklarasi
 5. Motto
 6. Persembahan
 7. Kata pengantar
 8. Daftar isi.
2. Bagian isi

BAB I : PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penulisan
- D. Manfaat Penelitian
- E. Tinjauan Pustaka
- F. Metodologi Penelitian
- G. Sistematika Penulisan

BAB II : PEMBAHASAN UMUM TENTANG TOPIK ATAU POKOK BAHASAN

Pembahasan umum mengenai pengaruh BRIS *Online* dalam upaya peningkatan kepuasan nasabah pada BRISyariah KCP Demak berisi tentang :

1. Pengertian Bank
2. Pengertian Bank Syariah
3. Layanan Mobile Banking
4. Teori Kepuasan Nasabah

BAB III : GAMBARAN UMUM BRI SYARIAH KCP DEMAK

Gambaran umum mengenai BRISyariah Demak terdiri dari :

1. Sejarah BRISyariah
2. Visi & Misi BRISyariah KCP Demak
3. Struktur Organisasi dan Job Deskripsi BRISyariah KCP Demak
4. Produk-Produk BRISyariah KCP Demak

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian dari Tugas Akhir ini terdiri dari :

1. Pengaruh Layanan *Mobile Banking (BRIS Online)* pada Tingkat Kepuasan Nasabah di BRISyariah KCP Demak
2. Upaya BRISyariah dalam memberikan pelayanan maksimal bagi kepuasan nasabah

BAB V : PENUTUP

Hasil dari penelitian Tugas Akhir ini terdiri dari ;

1. Kesimpulan
2. Saran
3. Penutup
3. Bagian akhir

Terdiri dari daftar pstaka, dan lampiran-lampiran.

BAB II

PEMBAHASAN UMUM TENTANG TOPIK ATAU POKOK BAHASAN

A. Pengertian Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang menyediakan jasa dan produk berupa penghipunan dana dan pembiayaan. Menurut Dr. B.N. Ajuha Bank merupakan tempat menyalurkan modal dari yang kelebihan dana dan tidak dapat menggunakan dana untuk memperoleh keuntungan kepada mereka yang membutuhkan dana dan dapat membuat dana lebih produktif juga menguntungkan.³²

Dari beberapa pengertian bank di atas maka dapat disimpulkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari pihak yang memiliki dana lebih dan menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan dana untuk kegiatan yang lebih produktif dan lebih menguntungkan.

B. Pengertian Bank Syariah

Bank Syariah menurut Sudarsono adalah lembaga keuangan Negara yang memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dengan menggunakan prinsip syariah.³³ Bank syariah sering disebut bank tanpa bunga, karena pada bank syariah sistem bunga diganti dengan sistem bagi hasil yang mana sesuai dengan anjuran syariat Islam.

Bank syariah juga tak kalah bersaing dengan bank konvensional, terbukti saat ini banyak sekali nasabah yang menggunakan jasa dan produk dari bank syariah terlebih masyarakat Indonesia yang penduduknya mayoritas beragama

³² <https://www.zonareferensi.com/pengertian-bank/> (diakses pada tanggal 19 April 2020 pukul 09.14 wib)

³³ <https://www.google.com/amp/s/www.kompasiana.com/amp/elsasafitr12/> (diakses pada tanggal 18 April 2020 pukul 09.50 wib)

islam.

C. Layanan Mobile Banking

a. Teori layanan

Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.³⁴ Dari pengertian mengenai layanan tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa baik buruknya pelayanan akan sangat mempengaruhi ketertarikan konsumen atau nasabah. Pelayanan disajikan dalam bentuk keramahan, kepedulian, dan penjelasan yang baik guna memenuhi kepuasan pelanggan/nasabah, baik melalui kontak fisik secara langsung, melalui telepon, melalui layanan *mobile* ataupun melalui mesin. Kita semua tahu, pelayanan dari suatu perusahaan sangat diperlukan dalam buah produk dan jasa yang ditawarkan, baik langsung maupun tidak langsung. Pelayanan langsung bisa kita temukan pada bank ataupun perusahaan keuangan lainnya pada saat penyetoran uang tunai, pengajuan kredit, dan kegiatan yang mengharuskan nasabah untuk datang langsung ke bank. Kemudian pelayanan tidak langsung dapat dijumpai pada layanan *mobile banking*. Pelayanan akan didapatkan nasabah tanpa harus datang langsung ke bank melainkan hanya perlu membuka aplikasi yang tentunya memerlukan jaringan internet.

Dalam praktiknya, macam-macam pelanggan dalam keinginannya memperoleh pelayanan dibagi empat macam yaitu sebagai berikut :³⁵

- 1) Pelanggan sangat perlu bantuan seseorang (*customer service*, pramuniaga, atau kasir), biasanya pelanggan yang seperti ini adalah pelanggan yang membutuhkan segala informasi tentang produk yang diinginkan,

³⁴ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 211

³⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 148.

termasuk pada transaksi pembayaran di kasir.

- 2) Pelanggan memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya pelanggan berusaha mandiri ketika mencari sesuatu yang ia inginkan dan hanya akan berinteraksi dengan petugas saat transaksi pembayaran. Walaupun sesekali pelanggan akan bertanya ketika ia sudah benar-benar tidak tau, misal tempat peletakan produk.
- 3) Pelanggan membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon, pelanggan dalam hal ini hanya membutuhkan pelayanan melalui telepon sebagai contoh pelanggan ingin menanyakan apakah stok produk yang diinginkan tersedia atau tidak.
- 4) Pelanggan atau nasabah tidak perlu meminta bantuan petugas jika tidak dalam keadaan darurat, sebagai contoh pelayanan pada ATM, dimana nasabah tidak akan meminta bantuan kecuali dalam keadaan darurat seperti kartu ATM tertelan mesin.

c) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyapaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono(2007)).³⁶ Hal ini berarti harapan konsumen terhadap kepuasan sebuah pelayanan ditentukan dari baik buruknya kualitas pelayanan yang disediakan.

d) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Parasuraman et al dalam Tjiptono (2007:26) menyebutkan

³⁶ Dewi Rosa Indah, "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa". Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016.

terdapat lima unsur kualitas jasa pelayanan, yaitu :³⁷

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Merupakan bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan kemampuannya kepada pelanggan. Bukti fisik tersebut meliputi fasilitas perlengkapan, kepegawaian, juga sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reability*)

Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk selalu handal dan memastikan produk dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi yang diberikan kepada nasabah sehingga menimbulkan dampak kepuasan yang bagus terhadap nasabah.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Merupakan keinginan murni dari hati para pegawai untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan secara tanggap tanpa memandang apapun dari nasabah.

4. Jaminan (*assurance*)

Merupakan pengetahuan, kesopanan, kemampuan, dan sifat amanah yang harus dimiliki segenap pegawai. Jaminan ini ditujukan agar terbebas dari bahaya, keraguan nasabah, dan risiko negatif yang akan muncul.

5. Empati (*empathy*)

Merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan,

³⁷ Dewi Rosa Indah, "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa". Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016.

perhatian pribadi pegawai, memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan orang lain, dan mampu memahami apapun yang dibutuhkan nasabah.

Penilaian mengenai kualitas pelayanan dapat dilihat dari persepsi nasabah dalam menikmati pelayanan jasa dan produk yang ditawarkan perusahaan. Jika kebutuhan nasabah dan harapan nasabah terpenuhi maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan tersebut baik.

b) Pelayanan Dalam Pandangan Ekonomi Islam vs Pandangan Ekonomi Konvensional.

Semua umat muslim menyadari bahwa islam merupakan agama yang sangat menjunjung tinggi nilai kepuasan pelayanan terhadap pelanggan. Terbukti pada zaman nabi Muhammad SAW, beliau selalu menyajikan pelayanan yang baik, sebagai contoh ketika pembeli menanyakan harga dan kondisi barang dagangan maka nabi Muhammad SAW menjelaskannya dengan cara yang lembut, jujur dan dapat diterima oleh pembeli sehingga pembeli merasa puas dan senang ketika membeli dagangan nabi Muhammad SAW.

Ajaran memberikan pelayanan yang berkualitas juga telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267 yang artinya :

"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji."³⁸

Dari surat diatas maka dapat disimpulkan bahwa Allah telah

³⁸ Kementerian Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (PT.Sinergi Pustaka Indonesia, 2012), h.56

memerintahkan kepada hambanya untuk memberikan pelayanan yang baik dan melarang memberikan pelayanan yang buruk. Maka sudah jelas bahwa memberikan pelayanan yang baik disamping akan memuaskan pembeli juga akan mendapat pahala dari Allah karena telah melaksanakan perintah-Nya.

Perbedaan ekonomi konvensional dan ekonomi islam pada hakekatnya terletak pada bagaimana mereka menyelesaikan masalahnya. Dalam ekonomi konvensional, masyarakat/ nasabah dapat mempertimbangkan tuntutan agama, maupun mengembalikannya yang artinya tidak ada aturan khusus dalam masalah pelayanan kecuali peraturan yang dibuat perusahaan. Namun pada ekonomi islam semua ada aturannya, pelaku ekonomi tidak dapat melakukan keputusan pilihan semaunya sendiri, namun harus berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Hadits karena setiap perbuatan manusia akan dipertanggungjawabkan di akhirat kelak.

c) *Mobile Banking*

Menurut Turban, *Mobile Banking* merupakan suatu aplikasi penerapan *mobile commerce* yang berfokus terhadap masalah financial perbankan, sehingga memungkinkan dilukanya kegiatan-kegiatan seperti kegiatan yang dapat dilakukan melalui ATM (*Automatic Teller Machine*) dengan memanfaatkan perangkat *mobile*.³⁹

Mobile Banking memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang sendiri ke bank dan repot mengantri namun hanya bermodalkan smartphone, pulsa, dan jaringan internet saja sudah dapat menikmati layanan yang disediakan.

Secara umum, penggunaan *Mobile Banking* dilakukan

³⁹ <https://www.kumpulanpenertian.com/2020/03/pengertian-mobile-banking.html?m=1>
(diakses pada tanggal 27 April 2020 pukul 10.31 wib)

menggunakan empat aplikasi sambungan yaitu :⁴⁰

1. IVR (*Interactive Voice Response*), IVR beroperasi melalui angka yang telah ditentukan terlebih dahulu oleh pihak bank yang kemudian diberitahukan kepada para nasabah. Konsumen dapat memanggil nomor tersebut dan biasanya disambut oleh sebuah pesan elektronik yang diikuti dengan beberapa menu pilihan. Kemudian konsumen dapat memilih opsi yang diinginkan dengan menekan angka yang sesuai di papan kuncinya, dan informasi yang diinginkan akan disuarakan.
2. SMS (*Short Messaging Service*), hal ini bisa dilakukan oleh konsumen yang menginginkan informasi dengan mengirim SMS yang berisi perintah layanan melalui angka khusus yang telah ditentukan. Kemudian pihak bank membalas SMS konsumen yang berisikan informasi yang diinginkan.
3. WAP (*Wireless Access Protocol*), WAP menggunakan konsep yang mirip dengan yang digunakan oleh internet banking. Pihak bank menyediakan situs WAP di mana konsumen dapat mengaksesnya dengan menggunakan browser untuk WAP di perangkat bergerak mereka.
4. Standalone Mobile Application Clients adalah pemegang utama yang paling menjanjikan dan cocok untuk mengimplementasikan transaksi perbankan paling kompleks sekaligus menawarkan keamanan yang tinggi. Aplikasi ini dapat diatur sedemikian rupa sesuai tampilan yang didukung dari perangkat bergerak yang digunakan. Salah satu syarat dari penggunaan Standalone Mobile Application Clients ini adalah mereka harus mendownloadnya pada perangkat bergerak mereka sebelum digunakan.

⁴⁰ *Ibid*

Menurut Clarke (2009), terdapat tiga unsur yang dimiliki oleh m-banking yaitu :⁴¹

1. Kepercayaan, kepercayaan harus dibentuk agar nasabah senantiasa percaya dan yakin terhadap layanan terutama menyangkut keamanan pengguna.
2. Kemudahan, kemudahan penggunaan dan pengetahuan nasabah menjadi satu kesatuan yang harus dipertimbangkan pihak pengelola layanan agar nasabah merasa mudah menggunakan layanan yang disediakan. Karena banyak nasabah yang tidak tahu tata cara bertransaksi dan ketakutan karena faktor keamanan sehingga mengurungkan niatnya untuk melakukan transaksi melalui m-banking. Meskipun tak sedikit juga nasabah yang telah mempelajari mengenai tata cara bertransaksi baik itu bertanya langsung kepada pihak bank ataupun mencari informasi melalui internet.
3. Kualitas informasi, kualitas yang baik di dalam sebuah layanan akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena jika informasi yang diberikan jelas dan mudah diterima oleh pengguna, maka kemudahan akan dirasakan oleh nasabah dan akan tercipta sebuah kepuasan dari nasabah.

d) BRIS *Online*

BRIS *Online* merupakan luncuran terbaru dari BRISyariah berupa layanan berbasis *mobile* yang memiliki tujuan mempermudah transaksi dan pelayanan mengenai produk bank dan transaksi finansial maupun non finansial sehingga nasabah dapat merasa memiliki waktu yang lebih efektif

⁴¹ Dewi Rosa Indah, "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa". Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016.

dalam melakukan berbagai transaksi yang diperlukan. Layanan berbasis *mobile* ini memberikan peluang bagi pihak bank untuk memuaskan nasabah terhadap kebutuhan nasabah di era milenial yang semuanya serba online, sehingga dapat menjadi nilai tambah bagi bank itu sendiri.

Setiap orang yang memiliki smartphone yang support terhadap aplikasi ini dan memiliki jaringan internet yang bagus sudah dapat menikmati segala fitur yang disediakan kapan saja dan di mana saja. Penggunaan layanan berbasis *mobile* ini tidak hanya sebagai peruntungan semata saja, namun juga merupakan sebuah kompetisi dalam industri perbankan saat ini yang mana di era industri 4.0 ini semua dituntut mampu mengikuti dan meleak akan teknologi. Terbukti pada rapat yang dihadiri presiden Ericsson Indonesia yaitu Thomas Jul mengatakan, bahwa penetrasi smartphone di Indonesia pada tahun 2015 sebanyak 38% dan diprediksi akan mengalami peningkatan hingga 2021 menjadi 98% persen yang mana Indonesia juga merupakan negara tertinggi di Asia Tenggara dan Oceania yang mencatat hampir 100 juta menjadi pengguna smartphone pada tahun 2015 dan akan tumbuh menjadi 250 juta pada akhir 2021.⁴²

Hasil dari survey Asosiasi Penyelenggaraan Jaringan Internet di Indonesia (APJII) menyebutkan selama tahun 2016 tercatat 132,7 juta orang di Indonesia telah terhubung ke internet di mana total penduduk Indonesia sebanyak 256, 2 juta orang yang berarti telah terjadi kenaikan sebesar 51,8 % dari tahun 2014 lalu.⁴³

Namun yang setiap apapun yang diciptakan oleh manusia

⁴² Yogi Yuliansyah, Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kanor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. (Skripsi UIN Kalijada Yogyakarta, 2017).

⁴³ www.TeknoKompas.com

di dunia ini tidak ada yang sempurna, begitu juga dengan layanan BRIS *Online* ini. Tidak tersedianya jaringan internet pada suatu wilayah tertentu yang terkadang memiliki sedikit jaringan internet menjadikan pengguna BRIS tidak dapat mengakses dengan baik. Jika tidak ada jaringan internet sama sekali berarti BRIS *Online* tidak dapat diakses. Namun hal ini bukan menjadi tanggung jawab dari pihak bank. Pihak bank hanya menyediakan aplikasi tersebut. Untuk masalah jaringan sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider.

Selain masalah jaringan internet, pada dewasa ini manusia semakin memiliki skill yang bagus terhadap teknologi namun banyak yang menggunakan kemampuannya untuk melakukan kejahatan. Risiko lain yang mungkin akan terjadi antara lain kebocoran pin, kebocoran data pribadi, salah kirim serangan virus, juga kesalahan dari nasabah sendiri yang salah ketik pada saat melakukan transaksi. Keamanan mengenai layanan BRIS *Online* tentu saja selalu mendapat perhatian dari bank. BRISyariah sendiri terus berusaha untuk meminimalisis terjadinya *cybercrime* yang mungkin akan terjadi dan saat ini menjadi risiko yang dihindari nasabah.

Kemudahan akses pada suatu informasi akan membuat semakin sedikit usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan system tersebut.⁴⁴ Ini berarti kemampuan jaringan internet sangat mempengaruhi terhadap kecepatan akses layanan.

Perlu diketahui bahwa kualitas dan kepuasan adalah dua hal yang sangat berkaitan. Kualitas yang bagus mempengaruhi kepuasan nasabah yang akan berpengaruh terhadap kuatnya jalinan ikatan antara bank dengan nasabah.

⁴⁴ Karahanna, 1999.

Kepuasan nasabah dapat memberi kesan positif terhadap bank dan dapat meninggalkan kesan negatif terhadap bank.

Berikut adalah cara untuk registrasi pada BRIS *Online*. Registrasi dilakukan nasabah terlebih dahulu melalui *SMS Banking* dengan cara:⁴⁵

1. ATM BRISyariah

- a. Pada menu utama pilih "Registrasi".
- b. Kemudian pilih *SMS Banking*.
- c. Input nomor HP yang masih aktif untuk didaftarkan pada layar registrasi kemudian tekan 6 digit angka PIN sesuai keinginan dan pastikan Anda hafal PIN yang telah dimasukkan.
- d. Proses registrasi berhasil.
- e. struk sukses registrasi akan otomatis dapat digunakan untuk mengakses fitur transaksi finansial maupun non finansial *SMS Banking*. Untuk aktivasi finansia dilakukan dengan cara datang langsung ke unit BRISyariah terdekat di daerah Anda.
- f. Untuk aktivasi aplikasi BRIS *Online* dapat diunduh di App store atau Play store pada smartphone nasabah.

2. Datang ke Unit Kerja BRISyariah

- a. Registrasi dan aktivasi BRIS *Online* dilakukan nasabah datang ke unit BRISyariah terdekat dengan membaa KTP asli, buku tabungan, dan ATM BRIS yang bersangkutan dan tidak dapat diwakilkan.

⁴⁵ www.brisyariah.co.id

- b. Dengan dibantu oleh *customer service* maka nasabah akan memperoleh SMS berupa notifikasi registrasi berhasil yang berisikan PIN *SMS Banking* default yang akan digunakan untuk melakukan aktivasi BRIS *Online*.
- c. Lakukan aktivasi BRIS *Online* pada aplikasi yang telah diunduh sebelumnya. Jika tidak bisa mintalah bantuan *customer service* untuk melakukan aktivasi.

D. Teori Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah rasa senang atau kecewa setelah melakukan perbandingan (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.⁴⁶ Pentingnya kepuasan nasabah menjadi tugas yang serius bagi perusahaan dalam meningkatkan rasa percaya dan kesetiaan nasabah kepada perusahaan. Meskipun kerugian dan keuntungan tidak mutlak tergantung dari tingkat kepuasan nasabah, namun ini bukan hal yang dapat diremehkan. Hal ini terbukti pada teori mempertahankan pelanggan akan lebih sulit daripada menarik pelanggan.

Pada umumnya pelayanan yang maksimal akan membuat nasabah puas dan setia terhadap produk dan perusahaan. Kepuasan pelanggan akan berpengaruh terhadap kesetiaan dan peningkatan pembelian produk baru dan produk yang sudah ada dari nasabah.⁴⁷ Memuaskan nasabah menjadi investasi jangka panjang bagi perusahaan yang tidak mengenal batas waktu.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Secara garis besar motivasi seseorang dalam mengambil

⁴⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* edisi ke dua belas jilid 1, h. 177

⁴⁷ *Ibid.*, h. 179.

suatu produk dipengaruhi oleh faktor ekonomis dari produk tersebut, selain itu seseorang (nasabah) juga termotivasi oleh beberapa faktor diantaranya :⁴⁸

1. Lokasi atau akses

Lokasi adalah tempat bank menyediakan produk dan jasa yang dimiliki juga sebagai tempat pengendalian perusahaan. Penentuan lokasi atau cabang bank menjadi penting dan sebaiknya dipilih lokasi yang strategis untuk memudahkan nasabah menemukan lokasi bank.

Pada Bank BRI Syariah KCP Demak memiliki lokasi yang strategis karena berada di pusat kota, dan dekat dengan alun-alun yang memungkinkan semua orang dapat dengan mudah mengetahui lokasi Bank.

2. Pelayanan dan Fasilitas

Dalam memberikan layanan kepada nasabah pada umumnya nasabah menginginkan layanan yang cepat dan akurat. Bahkan harga jasa bank tidak dijadikan masalah jika nasabah telah mendapat kepuasan dikarenakan bank juga memiliki fasilitas yang memadai dan tergolong canggih.

3. Harga

Jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkn sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanan.

4. Segi Keamanan

Para nasabah tidak hanya menginginkan pelayanan yang mudah akan tetapi nasabah juga menginginkan kenyamanan dan keamanan. Selain keamanan untuk

⁴⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi pertama cetakan kedua (Jakarta: Kencana, 2004), h. 145

nasabah, untuk instansi tersebut juga diharuskan memiliki keamanan yang ketat, sehingga nasabah merasa yakin dan tidak was-was melakukan transaksi di bank tersebut.

5. Sesuai Kebutuhan

Informasi apapun yang diinginkan oleh nasabah, bisa langsung dapat diakses dengan mudah tanpa harus menunggu waktu lama (mengantri di bank).

6. Fleksibel

Transaksi bisa dilakukan dimanapun tanpa harus ke bank.

c. Manfaat Kepuasan Nasabah

Manfaat yang akan didapatkan ketika nasabah puas terhadap layanan yang disediakan suatu bank yaitu nasabah akan menjadi .⁴⁹

1. Loyal pada bank, yang berarti nasabah akan setia dan memiliki kemungkinan yang sedikit untuk nasabah berpindah pada bank lain.
2. Mengulang kembali pembelian produknya, yang berarti nasabah akan terus melakukan pembelian produk pada bank yang sama karena telah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh suatu bank.
3. Membeli produk lain dalam satu bank yang sama, yang berarti ada kemungkinan nasabah akan membeli produk lain yang ditawarkan oleh bank karena telah merasa puas dengan satu produk sehingga tidak akan takut untuk membeli produk lain pada bank tersebut.

⁴⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 264.

4. Melakukan promosi gratis kepada kerabat, keluarga bahkan orang yang dijumpai di jalan, yang berarti akan sangat menguntungkan pihak bank karena bank akan menjadi lebih terkenal dan dipercaya banyak orang jika layanan yang diberikan berkualitas baik.

d. Elemen Kepuasan Nasabah

Terdapat lima elemen kepuasan nasabah, yaitu :⁵⁰

1. Harapan (*expectation*)

Harapan-harapan itu telah dibentuk oleh nasabah sebelum membeli jasa dan produk dari suatu bank. Jika pada saat proses pembelian jasa dan produk bank mereka merasa barang dan jasa yang diterima sesuai dengan angan-angan yang telah mereka bentuk, maka berarti nasabah akan puas.

2. Kinerja (*performance*)

Kinerja yang diberikan kepada konsumen akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Jika kinerja yang diperoleh nasabah baik maka akan diperoleh kepuasan nasabah.

3. Perbandingan (*comparison*)

Perbandingan dilakukan antara kinerja barang dan jasa sebelum membeli dengan kinerja nyata yang diterima. Nasabah akan merasa puas jika kinerja yang diharapkan melebihi atau sama dengan kenyataan.

4. Pengalaman (*experience*)

⁵⁰ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontempore* (Bandung: Alfabeta, 2017), 210-211.

Pengalaman nasabah terhadap penggunaan berbagai merk jasa dan barang yang pernah mereka beli mempengaruhi harapan nasabah.

5. Konfirmasi (*confirmation*) dan diskonfirmasi (*disconfirmation*)

Konfirmasi akan terjadi jika ekspektasi sesuai dengan kinerja nyata yang diterima, dan diskonfirmasi terjadi jika harapan tidak sesuai dengan kinerja nyata yang diterima bisa jadi lebih tinggi atau bisa lebih rendah.

e. Strategi Pemasaran Untuk Memuaskan Nasabah

Kualitas produk dan jasa dalam hal ini adalah jaminan untuk kesetiaan nasabah. Semakin tinggi kualitas produk dan jasa suatu bank maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Sebaliknya jika kualitas produk dan jasa suatu perusahaan rendah maka tingkat kepuasan nasabah juga akan rendah. Maka dari itu dibutuhkan strategi untuk memuaskan nasabah, seperti :⁵¹

1. Bank wajib mendengarkan “suara” nasabah tentang bagaimana sesungguhnya keinginan nasabah terhadap produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan. Strategi ini juga perlu dibarengi dengan promosi penjualan yang baik, pelayanan dan lainnya.
2. Perbaikan kualitas yang tentu saja membutuhkan komitmen yang tinggi antar pegawai perusahaan. Mereka harus siap bekerja untuk senantiasa memuaskan nasabah. Karena kualitas pelayanan dari pegawai juga sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Jika pegawai mampu melayani nasabah dengan baik, sopan dan dapat diterima maka nasabah akan merasa puas, sebaliknya

⁵¹ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta:Liberty Yogyakarta, 2012), 228.

jika pegawai tidak memperhatikan hal-hal yang dapat membuat nasabah merasa tidak puas maka bisa jadi nasabah akan enggan untuk membeli kembali produk dan jasa perusahaan yang mana akan berimbas terhadap penilaian perusahaan juga.

3. Melalui *bench marking* yaitu dengan cara mengukur kinerja perusahaan dengan membandingkannya dengan pesaing yang paling baik dan berusaha meniru atau dapat juga melampaunya. Sesungguhnya kualitas tidak hanya diperiksa ketika perusahaan sudah berkembang namun juga sejak awal pendirian harus sudah direncanakan.

f. Indikator Kepuasan Nasabah

Memang tidak ada ukuran kesepakatan secara umum mengenai kepuasan nasabah, namun setidaknya terdapat kesamaan yang dibagi dalam lima konsep inti, yaitu:⁵²

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*), bertanya secara langsung kepada nasabah adalah cara yang paling simpel untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan nasabah. Hal ini dapat diukur dengan cara menilai dan membandingkan secara keseluruhan tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan jasa perusahaan para pesaing, atau dengan melakukan pengukuran pada tingkat kepuasan nasabah terhadap jasa dan produk perusahaan.
2. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), dalam hal ini tingkat kepuasan disimpulkan berdasarkan atas sesuai atau tidaknya ekspektasi nasabah dengan kenyataan atas produk dan jasa.

⁵² Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemorer* (Yogyakarta: Andi, 2000), 101.

3. Minat pembelian ulang (*repurchase intent*), cara untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam konsep ini adalah dengan cara bertanya kepada nasabah apakah nasabah akan belanja produk dan jasa perusahaan yang sama kembali.
 4. Kesiapan merekomendasikan (*willingness to recommend*), nasabah yang bersedia menawarkan dan merekomendasikan suatu produk dan jasa dari suatu perusahaan kepada kerabat dan keluarganya akan menjadi ukuran penting untuk dapat dianalisa kemudian ditindaklanjuti.
 5. Ketidakpuasan nasabah (*customer dissatisfaction*), untuk mengetahui ketidakpuasan nasabah dapat dianalisa menggunakan beberapa aspek seperti: komplain, biaya garansi, pengembalian produk, dan *word of mouth* negatif atau dapat disebut perkataan negatif dari nasabah terhadap produk dan jasa perusahaan.
- g. Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan dengan tingkat kepuasan nasabah memiliki hubungan yang sangat erat. Jika kualitas yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah maka dapat dipastikan nasabah akan merasa puas. Dikutip dari Thomas dk, Parasuraman, Zeithamal, dan Berry mengatakan bahwa layanan yang baik merupakan pemberian layanan yang sesuai dengan apa yang nasabah inginkan. Semakin tinggi kualitas layanan dengan harapan nasabah, merupakan tanda terciptanya nilai kepuasan yang maksimal.⁵³

Maksimalnya kualitas suatu layanan akan berpengaruh baik

⁵³ Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis Indrianto, *Manajemen Komplain* (Yogyakarta: Andi, 2015), 40.

terhadap tingkat kepuasan nasabah yang akan berdampak pada kepercayaan nasabah dan kesetiaan nasabah terhadap suatu perusahaan. Juga akan berpengaruh terhadap penilaian positif sehingga kemungkinan besar nasabah yang sudah merasa puas dengan layanan yang baik maka dengan sukarela nasabah akan menawarkan dan merekomendasikan produk dan jasa dari perusahaan tersebut kepada kerabat dan keluarganya sehingga orang-orang yang belum menggunakan produk dan jasa dari perusahaan tersebut ikut memiliki persepsi yang bagus terhadap jasa dan produk. Dan kemungkinan besar akan tercipta nasabah-nasabah baru untuk membeli produk dan jasa perusahaan tersebut.

BAB III

GAMBARAN UMUM BRI SYARIAH KCP DEMAK

A. Profil BRISyariah KCP Demak

1. Sejarah BRISyariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah.⁵⁴

⁵⁴ https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah (diakses pada tanggal 10 Mei 2020 pukul 20.08 wib)

PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (service excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. BRI Syariah ditengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tututan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebgaya benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada tanggal 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisah Unit Usaha Syariah PT, Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur kedalam PT. Bank BRI Syariah (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Raharjo selaku Direktur utama Pt. Bank BRI Syariah.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah kebawah, PT. Bank Bri Syariah menargetkan menjadi Bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),

Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus pada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan consumer berdasarkan prinsip syariah.⁵⁵

B. Visi dan Misi BRISyariah KCP Demak

Visi :

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna dan menjadi Bank Rakyat Indonesia yang kompetitif dan memenuhi prinsip kehati-hatian.

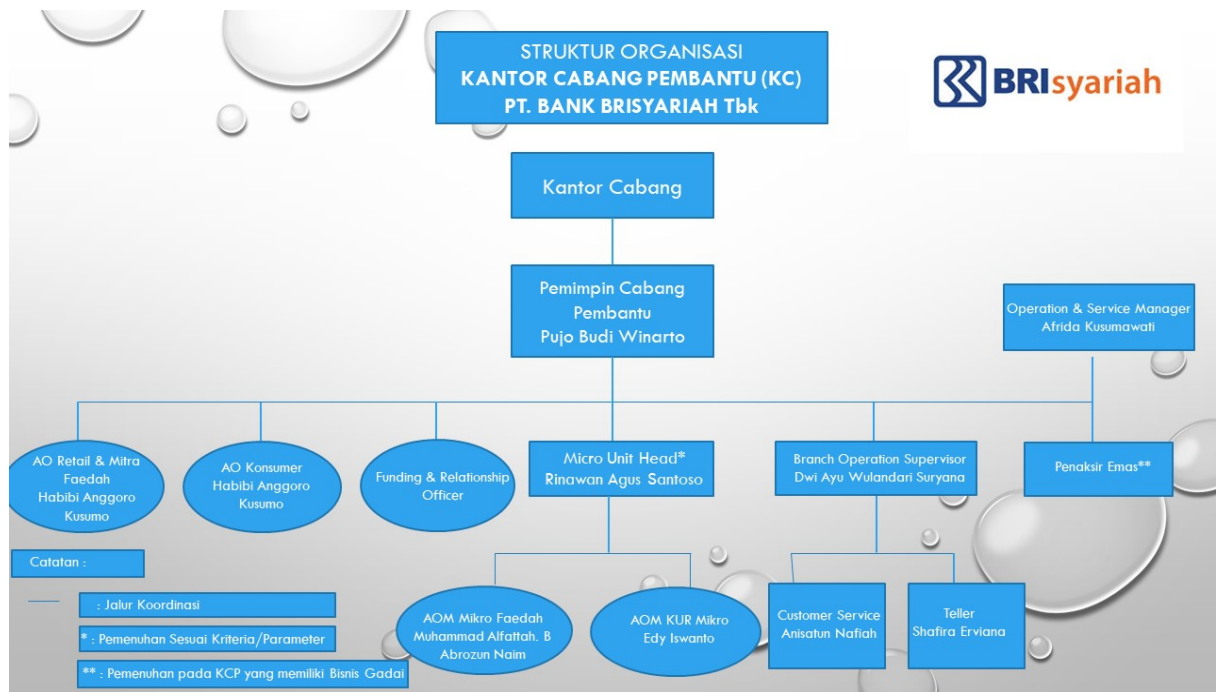
Misi :

1. Ikut membangun ekonomi umat.
2. Menyediakan produk-produk perbankan syariah yang mampu mendorong masyarakat untuk menjalankan bisnis secara produktif, efisien, dan akunabel.
3. Memelihara hubungan yang baik.
4. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai nasabah.
5. Memahami keragaman individu dan mengakomodasikan beragam financial nasabah.⁵⁶

C. Struktur Organisasi dan Job Deskripsi BRISyariah KCP Demak

⁵⁵ <https://www.brisyariah.co.id> (diakses pada tanggal 10 Mei 2020 pukul 20.08 wib)

⁵⁶ https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=visimisi (diakses pada tanggal 10 Mei 2020 pukul 20.12 wib)



Struktur organisasi PT BRI Syariah Demak sebagai berikut :

1. Pemimpin Cabang Pembantu : Pujo Budi Winarto
2. Branch Operation Supervisor : Dwi Ayu Wulandari Suryana
3. Customer Service : Anisatun Nafiah
4. Teller : Safira Erviana
5. Accounting Officer : Habibi Anggoro
6. Unit Head : Rinawan Agus Santoso
7. Accounting Officer Mikro : Muhammad Alfattah Baskoro
Abrozun Naim
Edi Iswanto
8. Office Boy : Febriyan Dwi

9. Security : Jalmono

Taufikur Rahman

Berikut adalah pembagian tugas masing-masing jabatan di BRI Syariah Demak.⁵⁷

1. Pimpinan Cabang Pembantu (PINCAPEM)

Memimpin perencanaan dan pengkoordinasian kegiatan kantor dalam semua kegiatan demi tercapainya target-target perusahaan.

2. Branch Operation Supervisor

Merencanakan, mengkoordinasi kegiatan transaksi operasional dan teller, menyetujui transaksi layanan operasi sesuai kewenangannya.

3. Customer Service

Tugas, wewenang dan tanggung jawabnya :

- a. Melayani nasabah yang membutuhkan informasi mengenai produk perbankan .
- b. Membantu pembukaan rekening tabungan dan deposito.
- c. Melayani berkas pembiayaan dari nasabah.
- d. Memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah mengenai apapun yang dibutuhkan nasabah.
- e. Membuat surat keluar dan memo internal.
- f. Menyediakan dan mengelola materai untuk pembiayaan dan bilyet giro nasabah.
- g. Menyimpan berkas tabungan dan deposito.
- h. Bertanggung jawab atas penomoran surat keluar, surat masuk,

⁵⁷ Modul BRISyariah

dan memo internal dan bertanggung jawab atas pengarsipannya.

4. Teller

Tugas, wewenang dan tanggung jawabnya :

- a. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian jumlah kas .
- b. Melayani setoran dari nasabah baik tunai ataupun non tunai, kemudian memproses di sistem komputer bank.
- c. Melayani pembayaran kepada nasabah baik tunai ataupun non tunai, kemudian memproses di sistem komputer bank.

5. Accounting Officer

Tugas, wewenang dan tanggung jawabnya :

- a. Funding
 - 1) Menprospek nasabah potensial.
 - 2) Memberikan informasi seperti brosur dan menjelaskannya.
- b. Lending
 - 1) Melakukan prospek kepada nasabah yang dinilai berpotensi dan layak diberikan pinjaman dana.
 - 2) Memastikan kelancaran pengembalian dana dari nasabah yang melakukan pembayaan.
 - 3) Analia terhadap kelayakan nasabah dalam pengajuan pembiayaan.
 - 4) Bertanggungjawab atas penagihan, pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank.

6. Unit Head

Tugas, wewenang dan tanggung jawabnya :

- a. Membuat akad pembiayaan.
- b. Melakukan analisis pembiayaan.
- c. Melakukan susunan rencana pembiayaan.
- d. Bertanggung jawab terhadap administrasi pembiayaan.
- e. Membuat laporan perkembangan pembiayaan.
- f. Melakukan pelayanan dan pembinaan kepada peminjam.
- g. Membina anggotanya untuk menghindari pembiayaan macet.
- h. Hasil analisis berkas pembiayaan diajukan kepada komisi pembiayaan.

7. Accounting Officer Mikro

Tugas, wewenang dan tanggung jawabnya :

- a. Marketing untuk mencari dana pihak ketiga (DPK).
- b. Melakukan penawaran dan penjualan produk kepada nasabah.
- c. Menjaga hubungan yang baik (relationship) kepada nasabah agar dana simpanannya tidak keluar.
- d. Mengunjungi nasabah untuk mencapai dana pihak ketiga (DPK).
- e. Melayani nasabah dan Cross Selling untuk mencapai tingkat kepuasan pelayanan nasabah.
- f. Bertanggung jawab terhadap hasil kinerja dan pencapaian target simpanan dana pihak ketiga (DPK).

8. Office Boy

Tugas, wewenang dan tanggung jawabnya :

- a. Membantu mengoperasikan mesin fotocopy jika dibutuhkan.
- b. Melayani tamu dan karyawan.
- c. Melayani kebutuhan karyawan.
- d. Membersihkan kantor dan menjaga peralatan kantor.

9. Security

Tugas, wewenang dan tanggung jawabnya :

- a. Bertanggung jawab menjaga dan mengendalikan keamanan lingkungan kantor, karyawan, nasabah, juga tamu.
- b. Menjaga asset yang ada di kantor
- c. Membantu dan melayani nasabah jika ada yang kesulitan saat ingin melakukan transaksi yang diinginkan.
- d. Mengawasi dan mengatur antrian.

D. Produk-Produk BRISyariah KCP Demak

BRI Syariah KCP Demak banyak meluncurkan produk-produk handal yang berkarakter syariah, adapun produk-produk tersebut antara lain :⁵⁸

1. Penghimpunan Dana (Funding)

Tabungan adalah simpanan nasabah yang dapat diambil sewaktu-waktu namun tidak dapat diambil menggunakan cek, bilyet giro dan alat bantu sejenisnya.

- a. Tabungan Faedah BRI Syariah IB

⁵⁸ Brosur Produk BRISyariah.

Tabungan Faedah BRI Syariah iB merupakan produk tabungan BRI Syariah berdasarkan prinsip titipan atau wadiah yad dhamanah, dimana simpanan nasabah dapat diambil setiap saat, tanpa bonus apapun kecuali terdapat dalam kebijakan bank, tidak disyaratkan dan tidak dinformsikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak Bank.

Produk ini memiliki kelebihan gratis biaya administrasi bulanan dan kartu ATM untuk saldo diatas Rp 50.000, potongan administrasi sebesar Rp 12.500 untuk saldo dibawah Rp 50.000. Subsidi 50% untuk biaya tarik tunai, cek saldo, transfer di jaringan ATM BRI, Prima, ATM bersama dan debit prima berlaku untuk saldo sebelum transaksi lebih dari Rp 50.000, jika saldo sebelum transaksi kurang dari Rp 50.000 maka akan dikenakan tarif normal. Layanan e-channel canggih dan lengkap. Pembukaan rekening tabungan Faedah Bri Syariah iB setoran awal minimal Rp 100.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp 100.000.

Fasilitas :

- 1) Waktu pengambilan dana fleksibel.
- 2) Disediakan buku tabungan.
- 3) Terdapat kartu ATM.
- 4) Dapat dilakukan pemotongan zakat secara otomatis dari bonus sesuai kebijakan bank) yang diterima.

Syarat dan ketentuan :

1. Foto KTP aktif.
2. Rp 50.000 untuk minimal setoran awal.
3. Surat domisili, jika kantor tidak sesuai KTP.

b. Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan Haji BRI Syariah iB merupakan produk tabungan untuk

membantu perencanaan pemenuhan biaya penyelenggaraan ibadah haji yang dikelola secara amanah dan bersih sesuai dengan akad Mudharabah Muthlaqah. Tabungan Haji BRI Syariah iB juga sudah tergabung dengan layanan online SISKOHAT (Sistem Koordinasi Haji Terpadu) yang membuat nasabah haji mendapatkan kepastian porsi dari kementerian agama ketika jumlah tabungan telah memenuhi persyaratan.⁵⁹

Fasilitas/Keunggulan :

- 1) Setoran awal Rp 100.000.
- 2) Setoran tunai minimal 10.000.
- 3) Bebas setiap saat menambahkan saldo.
- 4) Gratis administrasi tiap bulan.
- 5) Transaksi dapat dilakukan di seluruh kantor cabang melalui Online.
- 6) Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan.
- 7) Bagi hasil.
- 8) Potongan zakat diambilkan dari bagi hasil.
- 9) Transaksi online dengan SISKOHAT.
- 10) Persiapan haji menjadi lebih mudah.

Manfaat :

1. Bagi hasil kompetitif.
2. Pengambilan dana dilakukan ketika jatuh tempo.
3. Bukti berupa bilyet deposito.

Syarat dan Ketentuan :

- 1) Foto KTP aktif.

⁵⁹ Modul BRISyariah.

2) Surat domisili, jika cabang tidak sesuai KTP.

c. Tabungan Impian BRI Syariah iB

Tabungan Impian BRI Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan sistem bagi hasil atau akad Mudharabah Muthlaqah, penarikannya hanya dilakukan saat jatuh tempo..

Pada tabungan Impian BRI Syariah iB nasabah diharuskan memiliki rekening BRISyariah akan di Auto Debet rekening induk sesuai jangka waktu perjanjian, porsi bagi hasil 30% untuk nasabah. Terdapat asuransi untuk kecelakaan maupun bukan kecelakaan sebesar setoran awal perbulan dikalikan jangka waktu tabungan. Misalkan setoran Rp 200.000 dalam jangka waktu 5 tahun maka asuransi yang akan diterima Rp 1.000.000⁶⁰

Keunggulan :

1. Tenang karena dana dikelola menggunakan prinsip syariah.
2. Ringan, setoran awal dan setoran rutin bulanan minimal Rp 50.000.
3. Praktis, nasabah tidak perlu melakukan transaksi setoran rutin langsung ke cabang.
4. Fleksibel, dibebaskan dalam pemilihan jangka waktu dan tanggal setoran.
5. Gratis, biaya administrasi tabungan, biaya outedebet setoran rutin dan premi asuransi jiwa.
6. Aman, terdapat perlindungan asuransi jiwa.
7. Kompetitif, bagi hasil menarik.

Syarat dan Ketentuan :

1. Foto ktp aktif.

⁶⁰ Modul BRISyariah

2. Surat domisili, jika cabang tidak sesuai ktp.
3. Setoran awal Rp 50.000.
4. Setoran rutin inimal Ro 50.000 berlaku kelipatannya.
5. Usia saat pembukaan minimal 17 Tahun dan maksimal 60 Tahun.
6. Usia saat jatuh tempo maksimal 65 Tahun.
7. Jangka waktu penempatannya minimal 1 Tahun dan maksilam 20 Tahun.
8. Diwajibkan memiliki rekening tabungan Faedah.

d. Giro BRI Syariah iB

Giro BRI Syariah iB merupakan simpanan menggunakan prinsip titipan dengan kemudahan berbasis pengelolaan menggunakan akad wadiah yad dhamanah dengan system penarikan dapat dilakukan setiap saat dengan cek/bilyet giro dengan pemberianbonus sesuai dengan ketntuan Bank.⁶¹

Manfaat :

- 1) Memiliki sifat fleksibel dalam transaksi.
- 2) Kemudahan transaksi di seluruh jaringan BRISyariah melalui online dan dapat diambil kapanpun .
- 3) Tidak terdapat buku tabungan dan kartu ATM.
- 4) Zakat dipotong secara otomatis.

Syarat dan ketentuan :

- 1) Perorangan.
 - a) Fotocopy ktp yang aktif.
 - b) Fotocopy NPWP.

⁶¹ Modul BRISyariahs

2) Perusahaan/Badan Hukum.

a) Fotocopy KTP yang masih berlaku dari pengurus.

b) Fotocopy akte pendirian perusahaan beserta perubahan (jika ada) serta pengesahan departemen kehakiman.

e. Deposito BRI Syariah iB

Deposito Mudharabah menggunakan prinsip akah Mudharabah Muthlaqah menawarkan keuntungan bagi hasil yang kompetitif setiap bulannya dapat diperpanjang secara otomatis dengan jangka waktu 1,3,6,12 Bulan. Jumlah nominal untuk perorangan minimal Rp 500.000 sedang untuk perusahaan/organisasi minimal Rp 1.000.000.⁶²

Akad produk ini bagi hasil adalah sebagai berikut :

1. Jangka waktu 1 bulan (nasabah : bank) 45:45.
2. Jangka waktu 3 bulan (nasabah : bank) 50:50.
3. Jangka waktu 6 bulan (nasabah : bank) 55:45.
4. Jangka waktu 12 bulan (nasabah : bank) 57,5:42,5.

Syarat dan ketentuan

1. Perorangan

a) Fotocopy KTP yang aktif.

b) Fotocopy NPWP.

2. Perusahaan/Badan Hukum

a) Fotocopy KTP yang masih berlaku dari pengurus.

b) Fotocopy akte pendirian perusahaan beserta perubahan (jika ada) serta pengesahan departemen kehakiman.

⁶² Modul BRISyariah.

- c) Surat persetujuan dari pengurus.
- d) SUP, NWP.

2. Produk Pembiayaan (Penyaluran Dana)

a) Pembiayaan Unit Mikro iB

Pembiayaan Unit Mikro iB merupakan pembiayaan yang menyediakan modal dan investasi dengan plafon yang telah dibatasi dari pihak bank kepada calon nasabah pembiayaan.⁶³

1. Pembiayaan Mikro 75 iB

Yaitu produk pembiayaan BRI Syariah yang ditujukan kepada usaha kecil, nominal pembiayaan berkisar 5-75 juta, dengan jangka waktu antara 6-36 Bulan. Pembiayaan ini menggunakan akad murabahah bil wakalah di mana kekuasaan penuh diberikan untuk nasabah dalam pembelian barang yang sesuai kebutuhan nasabah yang tentunya tetap dalam pengawasan bank mengenai barang yang dibeli nasabah agar sesuai dengan koridor transaksi jual beli sesuai syariat Islam. Penentuan margin tergantung nota dinas dari ketentuan bank BRI Syariah, biasanya sebesar 1,48% perbulan.

Adapun syarat dan ketentuannya:

- a. Fotocopy KTP calon nasabah dan pasangan.
- b. Fotocopy KK dan Akta Nikah.
- c. Fotocopy Akta Cerai/surat keterangan usaha.

Persyaratan dan dokumen khusus :

- a. Jaminan.
- b. NPWP.

⁶³ Modul Petunjuk Pelaksanaan Pembiayaan Unit Mikro iB

2. Pembiayaan Mikro 200 lb

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah yang ditujukan kepada pengusaha kecil dengan nominal pembiayaan berkisar 75-200 juta, dengan jangka waktu antara 6-60 bulan. Akad yang digunakan adalah murabahah bil wakalah dimana kuasa pembelian barang terdapat pada pihak nasabah.

Namun akan tetap dilakukan pengawasan dari pihak bank pada barang yang dibeli oleh nasabah agar tidak keluar dari koridor syariah Islam. Penentuan margin tergantung pada Nota Dinas dari ketentuan BRI Syariah biasanya margin yang diberikan sebesar 1,02 perbulan.

Adapun syarat dan ketentuannya :

- a. Fotocopy KTP calon nasabah dan pasangan.
- b. Fotocopy KK dan akta nikah.
- c. Fotocopy akta cerai/surat kematian.
- d. Surat izin usaha/surat keterangan usaha.

Persyaratan dokumen khusus :

- a. Jaminan.
- b. NPWP.

3. KUR Mikro iB

KUR mikro iB merupakan pembiayaan modal kerja atau investasi kepada nasabah yang memiliki usaha produktif dan layak untuk diberikan fasilitas subsidi margin oleh pemerintah, dengan posisi belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan yang belum cukup (sesuai dengan peraturan menteri Koordinator bidang perekonomian RI No 8 Tahun 2015, tentang

pedoman pelaksanaan KUR).⁶⁴ Prinsip yang digunakan pada pembiayaan KUR Mikro iB di BRI Syariah KCP Demak adalah murabahah dan wakalah (jual beli).

4. KPR BRI Syariah iB

Adalah pembiayaan kepemilikan rumah, apartemen, ruko, tanah kavling dan lainnya untuk perorangan yang memiliki kebutuhan hunian menggunakan prinsip jual beli

5. Gadai iB

Merupakan pembiayaan untuk perorangan dengan tujuan kepemilikan emas maupun untuk investasi menggunakan akad Murabahah.⁶⁵

3. Produk Jasa Layanan

a) BRIS *Online*, meliputi :⁶⁶

1. Internet Banking BRIS

Adalah layanan yang disediakan pihak perbankan yang terhubung internet yang dapat digunakan kapanpun dan dimanapun selama terhubung ke dalam jaringan internet. Internet banking BRI Syariah akan memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Dengan layanan internet banking, transaksi dapat dilakukan dimana saja, Selama masih terdapat koneksi jaringan internet.

2. Mobile Banking

⁶⁴ Modul Petunjuk Pelaksanaan KUR Mikro iB PT. Bank BRISyariah.

⁶⁵ Brosur BRISyariah KCP Demak.

⁶⁶ <https://www.google.com/amp/s/m.rwpublika.co.id /amp/p6eyiy374> (diakses pada tanggal 5 Mei 2020 pukul 19.46 wib)

Adalah layanan bagi nasabah yang menabung di BRISyariah berguna untuk memudahkan transaksi tabungan melalui Smartphone berbasis android maupun iOS melalui jaringan internet.

3. E-Registration

E-Registration memberi kemudahan nasabah dalam registrasi secara online, membantu pengurangan beban kerja dan antrean Customer Service di Unit Kerja, Registrasi laporan mutasi transaksi rekening bulanan (e-statement), Registrasi notifikasi transaksi dengan sms (beban biaya nasabah) dan atau email (free), Registrasi multi rekening, Registrasi data CIF * (*1. Menggunakan metode OCR (Optical Character Recognition) 2. Aktivasi rekening ke unit kerja terdekat).

4. E-Form

Adalah layanan bagi calon nasabah Bank BRISyariah untuk memberikan formulir pembukaan rekening melalui jaringan internet, namun nasabah selanjutnya tetap harus datang ke bank untuk Customer Due Dligent (CDD) untuk menandatangani persyaratan dokumen.

5. Informasi Produk BRISyarah

Adalah informasi terkait segala produk ana pihak ketiga, pembiayaan, maupun produk Bank BRISyariah lainnya.

6. Informasi Lokasi Kantor Cabang, ATM BRISyariah dan Masjid

Adalah informasi terkait posisi dan peta lokasi terdekat kantor cabang, ATM BRISyariah dan Masjid diseluruh Indonesia.

7. Informasi Promo BRISyariah

Berisi informasi mengenai segala promo yang sedang berlangsung tentunya dengan syarat dan ketentuan yang

dikeluarkan oleh BRISyariah.

Keuntungan menggunakan layanan BRIS *Online* yaitu :⁶⁷

- a. Hemat waktu, karena nasabah tidak perlu meninggalkan meja kerja untuk melakukan aktivitas perbankan, cukup menggunakan PC, laptop, yang terkoneksi dengan jaringan internet.
- b. Aman, dilengkapi system keamanan berlapis dengan dukungan keamanan jaringan SSL bersertifikat verisign 125 bit serta 3-tiken BRIS.
- c. Hemat biaya transaksi, hampir seluruh fitur yang ada tempat digunakan secara gratis.
- d. Real time online, karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun mealui jaringan internet.

Tips Keamanan Betrtransaksi :

1. Pastikan alamat URL Internet Banking yang diakses adalah <http://ibank.brisyariah.co.id> dan terdapat logo SSL pada URL tersebut.
2. Hindari mengakses layanan Internet Banking BRIS melalui link yang dikirim via e-mail (phising).
3. Hindari mengakses melalui situs/ web lain.
4. Selalu menjaga kerhasiaan user ID & Password Internet Banking BRIS.
5. Apabila ponsel Nasabah Pengguna hilang, segera hubungi callBRIS 1-500-789, dan segera lakukan pemblokiran mToken BRIS Anda.
6. Petugas callBRIS tidak pernah menanyakan password Internet

⁶⁷ <https://ibank.brisyariah.co.id>

Banking BRIS Anda.

7. Jangan pernah mencatat/menyalin User ID & Password Internet Banking BRIS Anda di dalam media apapun.

b) M-token BRI Syariah

Adalah system pengamanan berupa deretan angka atau nomor yang terdiri dari 6 digit angka/nomor yang merupakan otentikasi tambahan selain user ID dan Password yang dikirimkan melalui teknologi SMS BRIS ketelepon seluler nasabah pengguna internet banking BRIS e-token BRIS hanya dapat digunakan untuk keperluan transaksi financial yang dilakukan oleh nasabah pengguna situs internet banking.

c) SMS Banking BRI Syariah

Adalah layanan perbankan 24x7 jam yang dapat diakses nasabah melalui telepon seluler dengan menggunakan media plain short message service dari operator telekomunikasi ke short dialing service BRIS 3338.

d) ATM dan kartu ATM BRI Syariah

ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, mentransfer uang atau melakukan penarikan tunai dari mesin ATM tanpa perlu dilayani oleh teller, sedangkan kartu ATM BRIS merupakan fasilitas alat bantu yang dikeluarkan oleh BRIS berbentuk kartu yang secara elektronik dapat digunakan oleh mesin ATM, dan juga dapat berfungsi sebagai kartu pembayaran (kartu debit)

e) E-payroll BRI Syariah

e-payroll merupakan fitur layanan dari CSM BRIS yang dapat digunakan untuk melakukan proses pembayaran gaji secara kolektif.

f) EDC (Elektronik Data Capture)

EDC merupakan media transaksi berbasis kartu yang menggunakan teknologi wireless sehingga dapat dioperasikan secara mobile, untuk menerima transaksi pembayaran belanja, ditempatkan di merchant-merchant sebagai pengelola mesin EDC BRIS dengan skema kerjasama.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Pengaruh Layanan *Mobile Banking* (BRIS *Online*) pada Tingkat Kepuasan Nasabah di BRISyariah KCP Demak

Nasabah dalam era digital seperti sekarang ini telah memiliki pemikiran yang jauh lebih maju dalam menilai suatu layanan publik, tak terkecuali layanan perbankan. Memang tidak semua masyarakat dunia khususnya Indonesia ini paham tentang teknologi terutama masyarakat usia lanjut yang berasal dari kampung dan sudah sangat sulit untuk menerima dan belajar mengenai teknologi saat ini, namun tidak bisa kita pungkiri juga perkembangan zaman memang sangat memaksa kita untuk belajar dan memahai kecanggihan teknologi yang ada. Namun itu tidak menjadi alasan serius bagi bank untuk menciptakan layanan berbasis teknologi sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah.

Hal ini juga yang dilakukan oleh Bank BRISyariah, mereka menciptakan sebuah layanan berbasis *mobile* yang sering disebut BRIS *Online* untuk menghadapi persaingan dengan perusahaan lain yang saat ini semakin ketat. Mengingat masyarakat modern saat ini lebih menyukai hal-hal yang bersifat praktis, tak terkecuali dalam penggunaan jasa dan produk-produk perbankan. Layanan BRIS *Online* ini memberikan kepuasan terhadap nasabah karena selain menghemat biaya dan waktu karena tidak perlu datang langsung ke bank dan mengantri untuk melakukan transaksi, juga penggunaan dari aplikasi yang mudah.

Dari beberapa narasumber yang penulis wawancarai saat melakukan magang di BRISyariah KCP Demak, 85 % nasabah merasa puas atas layanan ini, sedangkan 15 % nasabah adalah mereka yang berusia lanjut dan sudah tidak memungkinkan untuk bisa belajar dan memahami aplikasi tersebut, faktor tidak bisa membaca dan

lingkungan sosial yang notabennya berasal dari desa yang terkadang hanya menempuh pendidikan sekolah dasar juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah usia lanjut. Namun hal itu tidak menjadikan alasan Bank BRISyariah KCP Demak untuk terus meningkatkan mutu dan kualitas layanan BRIS *Online* tersebut. Mengingat prediksi bahwa di kemudian hari semua aktivitas tidak akan terpisah dengan teknologi, juga masyarakat milenial saat ini rata-rata telah sedikit yang gagal paham tentang teknologi.

Layanan BRIS Online yang diciptakan BRISyariah ini telah mendapat kepercayaan bagi nasabah khususnya masyarakat daerah Demak, baik masyarakat perkotaan maupun pedesaan. Bagi masyarakat pedesaan layanan ini sangat membantu mereka dalam melakukan transaksi karena mereka tidak perlu datang ke bank yang memang di Demak sendiri kantornya hanya satu dan terletak di tengah kota, dengan jarak yang cukup jauh ini nasabah lebih banyak memilih menggunakan layanan BRIS *Online*. Begitu juga bagi masyarakat kota yang mayoritas berlatar belakang para pekerja yang tidak memiliki waktu cukup banyak untuk datang ke bank maka penggunaan layanan BRIS *Online* ini sangat membantu mereka melakukan transaksi dan menggunakan jasa dan produk yang ada di dalamnya.

B. Upaya BRISyariah dalam Memberikan Pelayanan Maksimal Bagi Kepuasan Nasabah

Persaingan dalam dunia industri saat ini semakin ketat. Perusahaan sangat dituntut untuk berlomba-lomba memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Industri 4.0 memungkinkan Indonesia untuk bersaing dengan perusahaan dalam negeri dan negara tetangga. Menjaga kepercayaan dan kesetiaan nasabah menjadi pr paling serius bagi industri perbankan, mengingat pemikiran masyarakat saat ini yang sudah sangat kritis memilih industri perbankan mana yang akan dipilih untuk dinikmati produk dan jasanya.

Semakin baik pelayanan suatu bank maka akan semakin puas nasabah mempercayakan bank tersebut. Seperti telah kita lihat, saat ini hampir semua industri perbankan telah meluncurkan layanan berbasis *mobile*, tak terkecuali Bank BRISyariah.

Bank BRISyariah dalam upaya peningkatan kepuasan nasabah dan mempertahankan kepercayaan dan kesetiaan telah menciptakan aplikasi berbasis *mobile* yang diberi nama BRIS *Online*. Terdiri dari berbagai fitur transaksi, tak hanya transfer namun juga terdapat transaksi yang memang dibutuhkan masyarakat dalam aktifitas sehari-hari seperti transaksi pembayaran token listrik, transaksi pembayaran pulsa dan masih banyak lagi. Dengan adanya layanan ini, nasabah akan sangat dimudahkan dalam berbagai transaksi dalam sehari-hari tanpa membuang banyak waktu karena hanya memerlukan smartphone yang terhubung ke internet saja dan tidak perlu datang langsung ke bank, nasabah sudah dapat menikmati berbagai transaksi.

Dalam wawancara antara penulis dan pihak *customer service* BRISyariah KCP Demak pada saat penulis magang, *customer service* mengatakan ;

“Salah satu daya tarik nasabah terhadap pelayanan BRISyariah adalah pada layanan BRIS *Online*. Banyak nasabah milenial utamanya memilih menggunakan aplikasi *BRIS Online* dalam melakukan berbagai transaksi. Untuk itu pihak bank selalu berupaya meningkatkan mutu dan kualitas BRIS *Online*.⁶⁸

Untuk itu penulis memberikan penjelasan mengenai BRS *Online* pada BRISyariah ini :⁶⁹ a. Penggunaan BRIS *Online*

1. Melakukan transaksi non finansal (seperti Informasi Saldo, Mutasi rekening) dan transaksi finansial (seperti Transfer antar rekening BRISyariah, Transfer online antar bank, Kliring SKN, dan RTGS).

⁶⁸ Wawancara dengan Anisatun Nafiah, Customer Service BRISyariah KCP Demak, Februari 2020.

⁶⁹ <https://bank.brisyariah.co.id>

2. Melakukan proses pembayaran tagihan bulanan dan transaksi pembelian kebutuhan nasabah.

b. Manfaat Penggunaan BRIS *Online*

1. Sangat menghemat waktu tanpa perlu datang langsung ke bank atau mencari mesin ATM terdekat. Hanya dengan menggunakan PC, Laptop, atau Smartphone yang telah tersambung ke internet maka sudah dapat melakukan transaksi yang diinginkan.
2. Dilengkapi dengan dukungan keamanan jaringan SSL (Secure Socket Layer) bersertifikat Symantec 128 sd 256 bit serta mToken BRIS membuat aplikasi ini aman bagi pengguna.
3. Dapat digunakan kapanpun dan dimanapun selagi telah terhubung melalui jaringan internet.
4. Hanya dengan log in satu user ID, nasabah dapat mengakses seluruh rekening yang dimiliki nasabah di BRISyariah.

c. Fitur Layanan yang tersedia :

1. Transaksi Non Finansial

*Informasi

~Saldo Tabungan, Giro, dan Deposito

~Mutasi (Rekening Koran)

~Rincian Pembiayaan

~Riwayat Transaksi

~Daftar Rekening Transfer

~Manajemen Pengaturan Pengguna

~Ubah Password

~Ubah No. Telepon Seluler

~Ubah Email

~Kirim ulang mToken

*Transaksi Terjadwal

~Lihat Status

2. Transaksi Finansial

*Transfer Dana

~Transfer Semua Rekening BRISyariah

~Transfer Online Antar Bank

~SKN(Sistem Kliring Nasional)

~RTGS (Real Time Gross Settlement)

*Transfer Terjadwal

~Transfer Sesama Rekening BRISyariah

~Transfer Online Antar Bank

*Pembayaran Tagihan

~PLN Tagihan

~PLN Non Taglis

~Telepon TELKOM

~Telepon Seluler/Handphone:

Halo/Smartfren/XL

~TV Berbayar Big TV, Indovision, Transvision

~Tiket KAI

~Institusi

~MPN G2

~Donasi

*Pembayaran Tagihan Terjadwal

*Pembelian

~Token Listrik

~Pulsa M3, Mentari, Simpati/As, Smartfren, XL

~Top Up Gopay

Untuk dapat menggunakan BRIS *Online* nasabah wajib memiliki kartu ATM BRIS, nomor ponsel, dan alamat email. Nasabah dapat melakukan registrasi sendiri melalui www.brisyariah.co.id atau <http://ibank.brisyariah.co.id> kemudian menginput nomor kartu ATM BRIS, PIN kartu ATM BRIS, dan alamat email, setelah itu nasabah dapat membuat user ID dan password sendiri atau bisa langsung datang ke bank untuk dibantu *customer service* dalam proses registrasi dengan cara nasabah mengisi form layanan BRIS *Online* dan membawa dokumen pendukung seperti yang telah disebutkan. Kemudian pihak *customer service* akan memproses permintaan registrasi layanan BRIS *Online*, nasabah sekaligus dapat mengaktifasi e-token untuk penggunaan fitur finansial.

Manfaat adanya layanan BRIS *Online* ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah saja namun juga dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Dengan adanya layanan digital ini diharapkan dapat menggantikan aktivitas pembayaran tunai sehingga karyawan dapat bekerja dengan lebih efisien dan aman.

Menurut Moch Hadi Santoso selaku direktur utama BRISyariah yang dikutip oleh Irwan Kelana dalam *Republika.ac.id*, Kamis (29/3) menyebutkan bahwa “ BRIS *Online* sudah semakin lengkap, keamanan semakin ditingkatkan dengan akses token dan tentunya lebih *smooth* dengan web service baru setara dengan fitur fintech di Indonesia.” Ia juga menyebutkan bahwa sudah lebih

dari 50.000 orang (per 2019) telah mengunduh aplikasi BRIS *Online*⁷⁰. Ini berarti layanan yang diluncurkan BRISyariah telah mampu mengambil hati nasabah dan BRISyariah telah mampu memberikan layanan yang dibutuhkan oleh nasabah.

BRIS *Online* merupakan sesuatu yang diciptakan oleh manusia sehingga tidak mungkin dapat sempurna, pasti akan tetap memiliki kekurangan. Maka dari itu penulis akan menganalisis SWOT mengenai layanan BRIS *Online* ini. Analisis dilakukan meliputi penilaian menyeluruh yang terdiri dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*). Analisis ini berguna sebagai gambaran mengenai BRIS *Online* yang telah banyak digunakan oleh nasabah sehingga bagi nasabah yang membaca ini akan dapat mengetahui analisis mengenai apa saja fakta-fakta dari BRIS *Online* sebagai bahan pertimbangan. Dan untuk pihak bank analisis ini berguna untuk bahan evaluasi peningkatan layanan BRIS *Online* yang telah berlangsung sampai tahun 2020 ini untuk menghilangkan kelemahan dan meminimalisir ancaman. Berikut analisisnya :

Komponen	Keterangan	Strategi
----------	------------	----------

⁷⁰ <http://stabilitas.co.id/home/detail/bri-syariah-luncurkan-fitur-internet-banking> (diakses pada tanggal 1 Mei 2020 pukul 19.32 wib)

<p>Strenghts (kekuatan)</p>	<p>a. persyaratan dan proses yang mudah. b. lebih menghemat waktu dan tenaga. c. fitur lengkap. d. aman. e. satu user ID dan password sudah bisa digunakan untuk menikmati semua transaksi yang disediakan.</p>	<p>a. dengan terus meningkatkan kualitas aplikasi maka nasabah akan semakin puas dengan layanan ini. b. membuat iklan di berbagai media untuk mengajak nasabah menggunakan layanan BRIS <i>Online</i>.</p>
		<p>c. terus melakukan peningkatan keamanan agar pengguna tetap merasa aman saat menggunakan layanan BRIS <i>Online</i>.</p>

<p>Weakness (kelemahan)</p>	<p>a. masih banyak daerah terutama pelosok yang minim sinyal dan jaringan internet sehingga berakibat pada tidak dapat digunakannya mengakses layanan BRIS <i>Online</i>.</p> <p>b. sebagian besar hanya diakses oleh nasabah milenial atau nasabah yang tidak gagal paham tentang teknologi sehingga nasabah berusia tua sedikit yang paham dengan cara penggunaannya.</p>	<p>a. mensosialisasikan kepada nasabah bahwa layanan BRIS <i>Online</i> hanya dapat diakses melalui jaringan internet sehingga bagi nasabah yang memang brada di daerah limit sinyal diharapkan bersedia diarahkan untuk memasang wifi di rumah atau mengusulkan daerahnya untuk mendirikan tower.</p> <p>b. menyarankan kepada nasabah berusia lanjut yang ingin menggunakan layanan ini untuk setidaknya ada satu anggota keluarga yang paham mengenai teknologi.</p>
<p>Opportunities (peluang)</p>	<p>a. tingginya minat nasabah terhadap layanan BRIS <i>Online</i>.</p> <p>b. mampu bersaing</p>	<p>a. terus meningkatkan mutu dan kualitas layanan BRI <i>Online</i> agar dapat terus</p>

	dengan industri perbankan lainnya yang juga telah menggunakan layanan serupa.	dipercaya oleh nasabah dan mampu bersaing dengan industri perbankan pengguna layanan serupa.
Threats (ancaman)	<p>a. persaingan antara dunia industri keuangan terkait pelayanan untuk menarik, memuaskan dan mempertahankan nasabah.</p> <p>b. kurangnya pengetahuan tentang layanan BRIS <i>Online</i> bagi nasabah.</p> <p>c. kemajuan teknologi memungkinkan para hacker merusak layanan BRIS <i>Online</i>.</p>	<p>a. berupaya terus meningkatkan mutu dan kualitas agar tidak kalah bersaing dengan bank lain yang memiliki layanan serupa.</p> <p>b. mensosialisasikan BRIS Online kepada masyarakat umum dengan berbagai macam iklan di berbagai media.</p> <p>c. meningkatkan keamanan dan mengontrol keamanan secara rutin untuk menghindari hacker.</p>

C. Hubungan Antara Upaya Pemaksimalan Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Nasabah

Pada dasarnya sebuah pelayanan suatu perusahaan terutama pada produk dan jasa yang ditawarkan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sudah menjadi tugas dari sebuah perusahaan untuk mengatur strategi guna memaksimalkan pelayanan yang harus diberikan kepada nasabahnya. Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan dan penilaian yang baik pula dari nasabah. hal ini akan berdampak positif terhadap nilai dan persepsi nasabah. Pelayanan yang baik bukan hanya difokuskan terhadap produk dan saja saja, namun pegawai yang maksimal dalam melayani nasabah juga akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. bukan hanya hal itu, bahkan menurut Freddy Rangkuti kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu kualitas layanan, kualitas produk, faktor situasi, faktor pribadi, dan harga.⁷¹

Dewasa ini telah banyak persaingan pada pemberian mutu dan kualitas produk dan jasa terutama dalam dunia perbankan. Bank-bank berlomba-lomba menciptakan sebuah layanan berbasis *mobile* untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi agar lebih efektif karena penggunaannya dapat dilakukan kapanpun dan di manapun. Berbagai fitur-fitur menarik diciptakan untuk mengambil hati para nasabah. mengingat di era milenial ini sudah dipastikan banyak orang yang tidak asing dengan smartphone dan internet. Ditambah lagi dengan adanya internet maka banyak sekali aktivitas manusia yang dilakukan secara online termasuk bertransaksi finansial maupun non finansial. Maka dari itu *mobile banking* saat ini sudah merajalela hampir semua bank menciptakan dengan kelebihan beraneka ragam yang ditawarkan bank satu dengan lainnya.

Dengan banyaknya bank yang telah meluncurkan layanan online tersebut, maka persaingan akan menjadi semakin ketat. Maka pelayanan yang baik dan maksimal serta promosi yang bagus akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah serta dapat membangun kepercayaan

⁷¹ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, 8.

nasabah baik yang telah menggunakan produk dan jasa bank maupun calon nasabah yang belum pernah menggunakan produk dan jasa bank tersebut sama sekali, sehingga akan tercipta kesetiaan nasabah terhadap bank.

D. Cara untuk Memantau dan Mempertahankan Kepuasan Nasabah

Memantau dan mempertahankan kepuasan nasabah adalah suatu hal yang sangat penting dilakukan bank. Hal ini dilakukan untuk menjalin hubungan antara bank dan nasabah agar terciptanya kesetiaan nasabah terhadap bank. Ada beberapa cara untuk memantau kepuasan nasabah antara lain :⁷²

1. Sistem keluhan dan saran

Sistem keluhan dan saran dapat dilakukan dengan cara menyediakan kotak saran yang disertai dengan kertas/formulir saran yang dapat digunakan nasabah untuk menuliskan keluhan atau saran yang dirasakan sehingga pihak bank dapat menganalisa dan segera memperbaiki kesalahan serta mempertimbangkan saran dari para nasabah. atau dapat juga disediakan layanan telpon bebas pulsa untuk sarana penyaluran keluhan dari nasabah, sehingga diharapkan dapat segera melakukan tindakan secara cepat atas masalah yang terjadi.

2. Survei kepuasan nasabah

Banyaknya keluhan nasabah belum bisa dijadikan tolak ukur kepuasan nasabah. aka dari itu bank haruslah mengadakan survei secara berkala dengan cara mengirim beberapa pertanyaan kepada nasabah baik melalui kontak langsung dengan nasabah yang datang ke kantor, dengan memberikan formulir survei yang berisi pertanyaan mengenai seberapa puas nasabah terhadap pelayanan yang diberikan bank atau dapat juga dilakukan dengan menghubungi nasabah baru melalui telepon untuk menanyakan bagaimana reaksi

⁷² Murni Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2011), 228.

nasabah terhadap kinerja bank dengan kinerja bank pesaing. Dalam daftar pertanyaan dapat juga ditanyakan kepada nasabah apakah nasabah akan membeli kembali produk dan jasa bank atau tidak. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kemungkinan besar akan melakukan transaksi ulang pada bank yang sama.

3. Pembeli Hantu (*ghost shopper*)

Pembeli hantu ini merupakan salah satu strategi untuk dapat menganalisa terhadap pelayanan yang diberikan bank pesaing. Cara yang dilakukan adalah dengan mengirim karyawan bank untuk berpura-pura menjadi nasabah bank lain untuk kemudian melakukan perbandingan layanan bank sendiri dengan bank pesaing. Dari cara ini maka nantinya akan didapatkan sebuah kesimpulan mengenai kelebihan dan kekurangan layanan dari bank pesaing yang dapat digunakan untuk memperbaiki layanan pada bank sendiri.

4. Nasabah yang sudah tidak membeli lagi (*lost customer analysis*)

Kehilangan pelanggan yang baik nasabah baru atau nasabah lama membuat bank harus berupaya untuk mencari tahu apa yang menyebabkan nasabah tidak loyal kepada bank kembali. Hal ini dapat disebabkan produk yang kurang bisa diandalkan, tarif jasa yang mahal, atau pelayanan yang kurang memuaskan dari pihak bank. Maka dari itu wawancara, survei, dan senantiasa memantau tingkat kehilangan pelanggan menjadi suatu hal yang sangat penting dilakukan. Jika nasabah yang hilang semakin meningkat itu berarti bank telah gagal dalam memuaskan nasabahnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah disampaikan penulis mengenai Penggunaan BRIS *Online* Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah di BRISyariah KCP Demak di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang maksimal sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Mempertahankan nasabah untuk tetap percaya dan setia dengan perusahaan lebih susah dibandingkan mendapatkan nasabah.
3. BRIS *Online* berhasil membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang disediakan di dalamnya.

B. Saran

1. Bagi BRISyariah diharapkan untuk terus melakukan pemaksimalan pelayanan pada BRIS *Online*.
2. Sosialisasi mengenai BRIS *Online* kepada masyarakat sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pengguna BRIS *Online*.

C. Penutup

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan petunjuknya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis tentu saja menyadari masih banyak kesempurnaan dari Tugas akhir ini, maka dari itu segala kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk perbaikan penulis di masa depan. Semoga Tugas Akhir

ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, aamiin.

DAFTAR PUSTAKA

- Wasilah, Hikmatul, *"Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram"*, (Skripsi IAIN Mataran, 2016).
- Wardana, Aditiya, *"Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M Banking) Terhadap Kepuasan Naabah Di Indonesia"*, DeReMa Jurnal Manajemen, no. 2, Vol. 10 (September 2015)
- Dokumentasi, BRISyariah Cabang Semarang, Februari 2020.
- Nafiah, Anisatun Hasil Wawancara dengan Customer Service BRI Syariah Cabang Semarang, Februari 2020.
- Inayah, Nur, *"Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah"*, (Skripsi UIN Walisongo Semarang, 2018).
- Fithri Awamirillah, QiyQiy, *"Pengaruh Penggunaan Aplikasi BRIS Online dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Volume Penjualan Dalam Praktik Wirausaha Syariah Jurusan Perbankan Syariah Tahun 2018"*, (Skripsi IAIN Ponorogo, 2019).
- Yuliansyah, Yoga, *"Pengaruh Penggunaan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syarah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta"*, (Skripsi UIN Kalijaga Yogyakarta, 2017).
- Yoga Yuliansyah, *"Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu kaliurang Yogyakarta"*, (Skripsi UIN Kalijaga Yogyakarta, 2017).
- Yeni Anda Dwinurpitasari, *"Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo"*, (Skripsi IAIN Ponorogo, 2019)

J. Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2009.

Irwan, *Indonesia Customer Satisfaction*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004.

Noor, Juliansya, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Kementrian Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, PT. Sinergi Pustaka Indonesia, 2012.

Kasmir, *Pemasaran Bank* Edisi Pertama Cetakan Kedua, Jakarta: Kencana, 2004.

Damayanti Usnar, Nurul, "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan SMS Banking Bank BNI terhadap Loyalitas Nasabah di Kota Makassar*;" (Skripsi Uinversitas Hasanuddin Makassar, 2012).

Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005.

Kotler, Philip, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* Edisi Kedua Belas Jilid 1, PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2009.

Umar, Husein, *Research Methods in Finance and Banking*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.

<http://wawasanpengajaran.blogspot.com/2017/12/pengertian-kelebihan-dan-kekurangan.html%3Fm%D1&&ved> (diakses pada tanggal 18 April 2020 Pukul 22.45 wib)

<http://www.google.com/amp/sosiologis.com/metode-analisis-data/amp> (diakses pada tanggal 18 April 2020 pukul 22.50 wib)

<https://brainly.co.id/tugas/21189752&ved> (diakses pada tanggal 18 April 2020 pukul 23.15 wib)

<https://www.zonareferensi.com/pengertian-bank/> (diakses pada tanggal 19 April 2020 pukul 09.14 wib)

<https://www.google.com/amp/s/www.kompasiana.com/amp/elsasafitr12/> (diakses pada tanggal 18 April 2020 pukul 09.50 wib)

<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian> (diakses tanggal 28 April 2020 pukul 22.39 wib)

<http://sosiologis.com/metode-observasi/amp&ved=> (diakses pada tanggal 28 April 2020 pukul 22.40)

<https://www.kumpulanpenertian.com/2020/03/pengertian-mobile-banking.html?m=1> (diakses pada tanggal 27 April 2020 pukul 10.31 wib)

https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah (diakses pada tanggal 10 Mei 2020 pukul 20.08 wib)

Ismed Hasan, Putro, *Bank BRI Terbaik di Awal Millennium*, Jakarta: Masyarakat Profesional Madani, 2004.

Rianto Al Arif, Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung:Alfabeta. 2010.

Klotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol, Jilid I*, Jakarta: Erlangga, 2001.

Tri Setyanto, Totok, *“Analisis Pengaruh Trust Dan Mutu E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online (Studi Kasus Nasabah BNI Semarang)”*, (Skripsi Universitas Diponegoro Semarang, 2011).


Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

<http://stabilitas.co.id/home/detail/bri-syariah-luncurkan-fitur-internet-banking> (diakses pada tanggal 1 Mei 2020 pukul 19.32 wib)

LAMPIRAN




8:05 10,1KB/d 4G 27

← 🔍 ⋮

 **BRIS Online**
PT Bank BRISyariah Tbk.

3,6 ★ | 11 rb ulasan | 22 MB | 3+ | Rating 3+ | 500 rb+ Download


Instal

Tentang aplikasi ini →

BRIS Online, upaya membangun ekosistem syariah Indonesia

AKTIVASI
metode aktivasi baru



ex. XXXX-XXXX-XXXX-XXXX

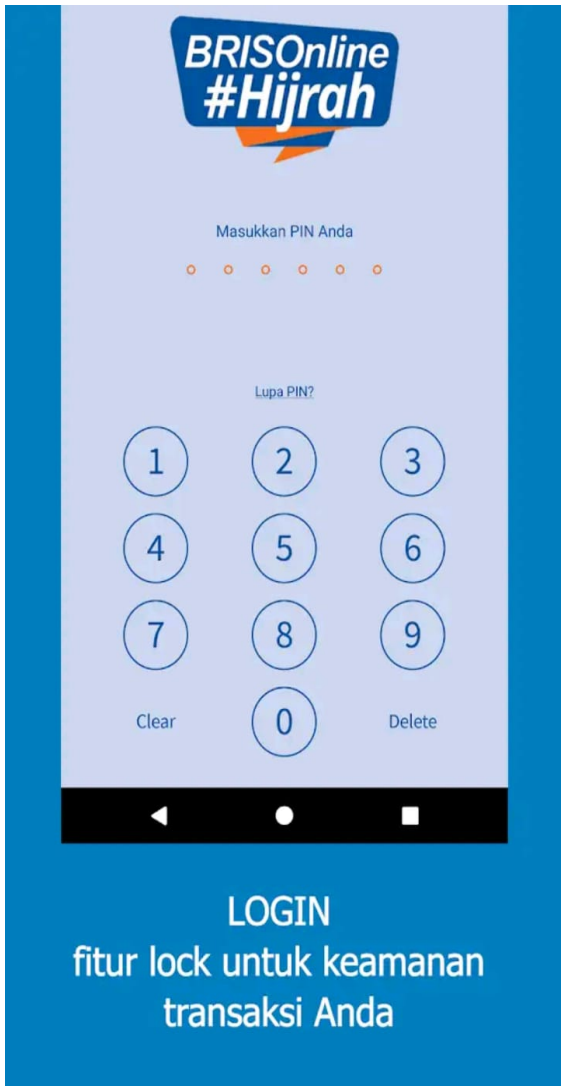
PIN Kartu

AKTIVASI

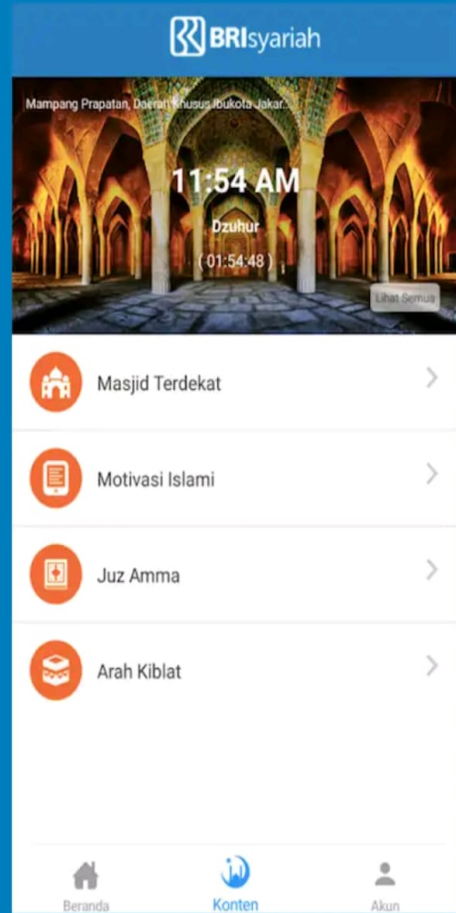
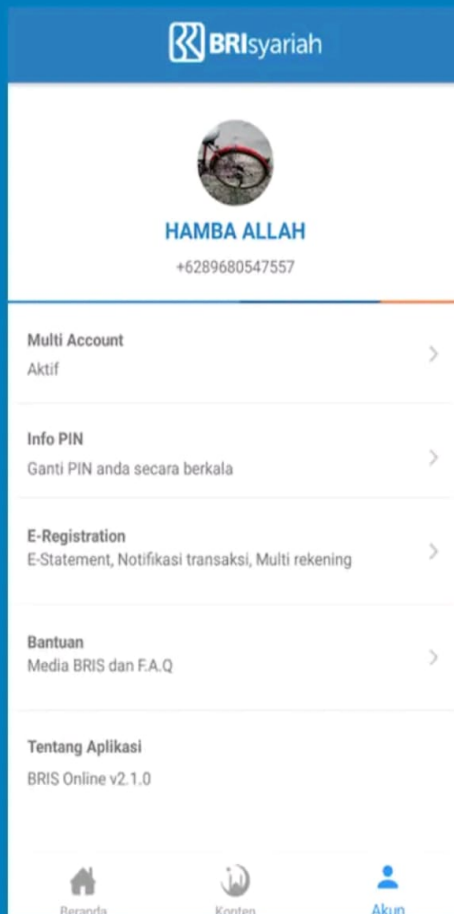
BRISOnline © Bank BRI Syariah

Sudahkan miliki rekening BRISyariah ?

Belum Sudah



AKUN informasi akun Anda



KONTEN ISLAMI
karna islam begitu dekat

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Titis Yuliana Mulyani
Tempat, Tanggal Lahir : Temanggung, 24 Juli 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Status Perkawinan : Belum Kawin
Kebangsaan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Ds. Kataan 02/01 Kec. Ngadirejo Kab.
Temanggung
No Telepon : 082325609185
E-mail : Simbargunadi@gmail.com
Nama Orang Tua : Ayah : Simbar Gunadi Respationo / Ibu : Syamsiyah
Anak ke dari : 1 (Satu) dari 2 (Dua) bersaudara

Demikian biodata diri ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 10 April 2020

Saya yang bersangkutan,

Titis Yuliana Mulyani

