

**STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH PENGGUNAAN APLIKASI
MOBILE BANKING DALAM PENGAJUAN KREDIT PEMBIAYAAN
RUMAH (KPR) DI BRI SYARIAH**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh:

Safira Nuraini

NIM 1705036062

**SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2021

PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 762469 L. Semarang, Kode Pos 50185

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Saudara.

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah Skripsi saudara :

Nama : Safira Nuraini

NIM : 1705036062

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Strategi Penyelesaian Masalah Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Dalam Pengajuan Pembiayaan Kredit Pembiayaan Rumah (KPR) di BSI (ex BRI Syariah)

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 08 Desember 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

Heny Yuningrum, SE., M.Si

NIP. 198106092007102005

Arif Afendi, SE., M.Sc

NIP. 198505262015031002



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl Prof Dr Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Safira Nuraini

NIM : 1705036062

Judul : Strategi Penyelesaian Masalah Penggunaan Aplikasi
Mobile Banking Dalam Pengajuan Kredit Pembiayaan Rumah (KPR) di BSI
(ex BRI Syariah)

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus
dengan predikat cumlaude/baik/cukup, pada tanggal :

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata 1
tahun akademik 2021/2022.

Semarang, 20 Desember 2021

Ketua Sidang

Dwi Swasana Ramadhan, M.SEI.

NIP. 199403032019031014

Sekretaris Sidang

Arif Afendi, SE., M.Sc

NIP. 198505262015031002

Penguji I

Fajar Aditiya, S.Pd., M.M

NIP. 198910092015031003

Pembimbing I

Heny Yuningrum, SE., M.Si

NIP. 198106092007102005

Penguji II



Dra. Hj. Nur Huda, M.ag

NIP. 196908301994032003

Pembimbing II

Arif Afendi, SE., M.Sc

NIP. 198505262015031002

MOTTO

“Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat”

QS. An-Nisa':58

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW yang syafa'atnya selalu diharapkan. Dengan rasa bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua Orang Tua bapak Parlan dan ibu Umiati yang telah mendidik dari kecil hingga saat ini dan memberikan kasih sayang yang tak terkira, do'a selalu terpanjatkan kepada beliau sehingga penulis bisa seperti ini.
2. Kepada kakak saya dan adik saya, terima kasih atas dukungan yang diberikan dan doa yang dipanjatkan.
3. Semua pihak yang terlibat yang telah membantu dalam penelitian ini sehingga daoaat berjalan dengan lancar. Semoga diberkahi Allah SWT.

DEKLARASI

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan oleh pihak manapun. Skripsi ini tidak berisi pemikiran orang lain, kecuali pemikiran para ahli yang ada dalam buku untuk dijadikan sebagai bahan referensi penulis.

Semarang, 08 Desember 2021



Safira Nuraini

NIM. 1705036062

PEDOMAN TRANSLITERASI HURUF ARAB KE HURUF LATIN

Transliterasi merupakan suatu pengalihan antara jenis huruf ke jenis huruf lainnya. Pada umumnya terdapat banyak istilah Arab dalam skripsi, baik berupa nama orang, jenis buku, nama lembaga dan berbagai istilah lainnya yang tertulis menggunakan huruf Arab dan kemudian diterjemahkan dengan huruf latin. Oleh karena itu, dalam skripsi ini diperlukan adanya transliterasi yang menjadikan hal penting dalam penulisan. Untuk menjamin konsistensi tersebut ditetapkan suatu pedoman transliterasi sebagai berikut :

A. Konsonan

ء = '	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = '	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

B. Vokal

اَ = a

اِ = i

اُ = u

C. Diftong

أَي = ay

أَوْ = aw

D. Syaddah (ّ-)

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda, misalnya الطَّبّ *al-thibb*.

E. Kata Sandang (...ال)

Kata sandang (...ال) ditulis dengan *al-...* misalnya الصنّاعة = *al-shina 'ah*. *Al* ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada awal kalimat.

F. Ta' Marbutah (ة)

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan "h" misalnya المعيشة الطبيعية = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini dilatar belakangi oleh fenomena dimana lembaga keuangan mengeluarkan fitur baru pada aplikasi mobile banking. Fitur ini dinilai dapat membantu masyarakat khususnya pada masa pandemi dalam bertransaksi pengajuan pembiayaan KPR. Akan tetapi banyak kendala yang di alami nasabah ketika ingin mengajukan pembiayaan melalui mobile banking. Bank juga mengalami masalah untuk mendata nasabahnya, karena pada saat nasabah mengajukan pembiayaan tapi sistem tidak merekam maka bank kesulitan dalam menginput data nasabah tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana analisis penggunaan aplikasi mobile banking di BSI (ex BRI Syariah) dan bagaimana strategi penyelesaian masalah penggunaan aplikasi mobile banking di BSI (ex BRI Syariah). Bentuk penelitian ini adalah kualitatif, yaitu data pada umumnya berbentuk uraian atau kalimat yang merupakan informasi.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa strategi penyelesaian masalah dalam penggunaan mobile banking ini pihak dari KC Semarang hanyalah sebagai pelaksana dan hanya menjalankan perintah dari pembuat aplikasi, dari divisi digital banking di BSI (ex BRI Syariah) membantu proses memperbaiki atau mereload halaman yang terkendala selebihnya pihak bank akan membuat laporan kepada develop. Mengingat fitur ini baru pada aplikasi mobile banking.

Kata kunci: *Strategi, Mobile Banking*

ABSTRACT

The writing of this thesis is motivated by the phenomenon of financial institutions issuing new features in mobile banking applications. During a pandemic like this, this feature can help the community when making transactions for submitting mortgage financing. but there are several obstacles experienced by customers when applying for financing through mobile banking. not only customers, banks also experience problems when collecting customer data, namely the system cannot record data so that banks experience difficulties when entering customer data.

The formulation of the problem in this study is how to analyze the use of mobile banking applications at BSI (ex. BRISyariah), and how to solve problems using mobile banking applications at BSI (ex BRI Syariah). The form of this research is qualitative, this is data which is generally in the form of a description or sentence information.

The results of this study can be concluded KC Semarang problem solving strategy in the use of mobile banking just executors and execute commands from app creator, from the digital banking division at BSI (ex BRI Syariah) assisting the process of updating or reloading the page that is constrained. The rest will make a report to develop. considering this feature is new to the mobile banking application.

Keywords: Strategy, Mobile Banking

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Segala puja dan puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT., yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Tak lupa shalawat serta salam kita haturkan kepada Nabi penerang jalan kehidupan manusia, pembawa ajaran, petunjuk dan kebenaran dari Allah SWT, sehingga kita dapat keluar dari kegelapan jahiliyah menuju kehidupan yang penuh dengan cahaya Islam sebagai rahmat Sang Pencipta, yaitu Baginda Rasulullah Muhammad SAW., kepada keluarganya, sahabat dan para pengikutnya sampai akhir dunia ini. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafa'atnya kelak. Aamiin.

Pada kesempatan yang baik ini, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan ikut berkontribusi dalam penyelesaian penelitian, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Berkat bantuan, dukungan, dan kerjasama dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini dapat terlaksana, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Muhammad Saifullah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Ibu Heny Yuningrum, SE., M.Si., selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang dan pembimbing selaku pembimbing I.
4. Bapak Arif Afendi, SE., M.Sc., selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak H. Ade Yusuf Mujadid, M.Ag., selaku wali dosen prodi S.1 perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
6. Bapak dan Ibu dosen UIN Walisongo Semarang yang telah mendidik dan mengajarkan ilmunya serta memberikan semangat supaya dapat meraih cita-cita yang diinginkan di masa depan.

7. Seluruh tenaga pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah membantu pengurusan administrasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Para narasumber di BSI KC Semarang yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi mengenai penelitian penulis.
9. Sahabat-sahabatku Risalatus Zain, Dewi Widi A, Anis Ayyin, Widiya Waras Lati, Atik Ika Irmawati, Khilda Munirah, dan Muhamad Zaki Ambari, dan Seluruh teman S1 Perbankan Syariah B angkatan 2017 yang memberikan dukungan serta support pada penelitian dalam menyelesaikan studi S1.

Atas jasa mereka, penulis menyampaikan terimakasih. Semoga amal baik mereka memperoleh balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin.

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam pembuatan maupun isi dari skripsi ini penulis mohon maaf. Kritik dan saran yang membangun dari Bapak/Ibu Dosen dan teman-teman sangat diperlukan untuk perbaikan selanjutnya.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Semarang, 08 Desember 2021

Hormat Saya,



Safira Nuraini

NIM. 1705036062

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
DEKLARASI	v
PEDOMAN TRANSLITERASI HURUF ARAB KE HURUF LATIN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Manfaat	10
D. Penelitian Terdahulu	10
E. Kajian Teori	14
F. Metode penelitian	17
G. Sistematika.....	19
BAB II	20
STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH MOBILE BANKING PADA PEMBIAYAAN KPR	20
A. Bank Syariah	20
1. Definisi Bank Syariah	20
2. Fungsi Bank Syariah	21
B. Pelayanan	22
1. Definisi pelayanan	22
2. Kualitas pelayanan inti.....	22
3. Kualitas Pelayanan Peripheral (pelayanan tambahan).....	23
4. Dasar hukum pelayanan	25
C. Strategi	26
1. Definisi Strategi	26
2. Manfaat dan Tujuan strategi	28
3. Tahapan-tahapan Strategi.....	29

D. Definisi Problem Solving	30
1. Pengertian Problem Solving.....	30
2. Langkah-langkah Problem Solving	30
E. Mobile Banking	31
1. Pengertian Mobile Banking	31
2. Pengertian Istilah Terkait Dengan Mobile Banking	34
3. Kelebihan dan kekurangan mobile banking	35
4. BRI Syariah Mobile	36
F. Pembiayaan	37
1. Pengetian Pembiayaan	37
2. Dasar Hukum	40
3. Syarat Sah Pembiayaan.....	41
4. Manfaat pembiayaan.....	42
G. Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR)	43
a. Pengertian KPR (Kepemilikan Pembiayaan Rumah)	43
b. Fungsi KPR.....	43
c. Rukun KPR.....	44
BAB III	46
GAMBARAN UMUM BRI SYARIAH	46
A. Profil BRI Syariah.....	46
B. Profil Bank Syariah Indonesia.....	47
C. Kegiatan Usaha BRI Syariah	48
D. Manajemen	49
E. Visi, Misi dan Orientasi tertentu	55
F. Produk dan Layanan BRI Syariah	56
G. Proses Pengajuan Pembiayaan	60
BAB IV	65
HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Banking dalam Pembiayaan KPR pada BSI (ex BRI Syariah).....	65
B. Analisis Strategi Penyelesaian Masalah Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Dalam Pengajuan Pembiayaan KPR pada BSI (ex BRI Syariah)	68
BAB V	73
KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan	73

B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	79
RIWAYAT HIDUP.....	84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah adalah bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional, ciri khas yang terdapat pada bank syariah yaitu bank tidak membebaskan atau tidak menerima bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebani bagi hasil serta imbalan lain yang telah diperjanjikan sesuai dengan akad¹. Di Indonesia sendiri merupakan negara yang memiliki mayoritas umat Islam, dengan muncul adanya kebutuhan bank di Indonesia yang kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip syariah. Di Indonesia bank syariah muncul pada tahun 1991. Pada awal operasinya keberadaan bank syariah belum mendapat perhatian dalam sektor perbankan nasional, landasan hukum hanya menggunakan sistem syariah yang terdapat dalam salah satu ayat “bank dengan sistem bagi hasil” yang terdapat pada UU No. 7 tahun 1992.

Dalam perkembangan lembaga keuangan syariah khususnya perbankan syariah telah diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 4/I/PBI/2002 Tahun 2002. Undang undang dan peraturan tersebut mengandung konsekuensi bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, sosialisasi, dan pengembangan perbankan syariah². Pertumbuhan setiap bank sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam menghimpun dana dari masyarakat. jika bank tidak cukup menghimpun dana dari masyarakat, bank tidak dapat beroperasi dalam menjalankan fungsinya. Bank sebagai lembaga yang mempunyai fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Hal tersebut tidak lepas dari adanya prinsip pokok perbankan syariah itu sendiri yaitu profit and loss sharing yang terdapat dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Profit and loss sharing merupakan pembagian keuntungan dan kerugian yang diperjanjikan ketika melakukan akad transaksi antara nasabah dan pihak bank.

Tujuan bank syariah di Indonesia pada dasarnya sama dengan bank konvensional yaitu berperan sebagai agen pembangunan untuk mendukung

¹ M.B.A.A. Drs. Ismail, *Perbankan Syariah* (Kencana, 2017) hal 24

² M Firdaus, *Sistem Dan Mekanisme Pengawasan Syariah* (Jakarta: Renaisan, 2005). Hal 33

pelaksanaan pembangunan nasional, pemerataan ekonomi dan meningkatkan taraf hidup rakyat. Fungsi utama perbankan syariah adalah penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Bank dalam menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan pada bank syariah atau kredit dalam bank konvensional.

Saat ini Indonesia merupakan salah satu negara yang terinfeksi pandemi Covid-19. Virus ini tidak hanya berdampak pada kesehatan manusia tapi juga mengganggu kesehatan ekonomi Indonesia. Banyak sektor yang mengalami penurunan karena terdampak virus Covid-19, salah satu sektor yang mengalami dampak dari pandemi covid-19 adalah sektor perbankan, di sektor perbankan terjadi penurunan operasional dan pembatasan jam kerja karena pada masa pandemi. Perbankan juga mengalami masalah yaitu adanya pembiayaan bermasalah atau kredit macet yang di sebabkan nasabah mengalami penurunan pendapatan selama masa pandemi covid-19 dan tidak bisa membayar kewajibannya kepada bank.

Perekonomian Indonesia mengalami penurunan seiring dengan adanya pandemi yang berlangsung dari tahun 2019 akhir hingga tahun 2020. Di BRI Syariah sendiri sektor perumahan menjadi salah satu faktor pendongkrak pemulihan ekonomi Indonesia di tengah masa pandemi covid-19 yang dapat dilihat dari meningkatnya permintaan pembiayaan pada sektor perumahan yang di sediakan oleh bank bri syariah. Banyak masyarakat yang ingin mengajukan pembiayaan khususnya sektor perumahan (KPR). Karena memiliki rumah merupakan salah satu kebutuhan dasar, yaitu kebutuhan papan, dari dalam rumah inilah keluarga dapat berlindung, berkomunikasi serta berbagi kasih sayang antar anggota keluarganya³. Melalui rumah para orang tua memberikan ketenangan, kesejukan, dan kebahagiaan hidup bagi anak-anaknya. Melalui rumah juga dapat dilihat bagaimana status sosial seseorang dalam bermasyarakat. Kebutuhan akan pembiayaan pemilikan rumah yang meringankan masyarakat tentu saja memberikan peluang tersendiri kepada bank sebagai penyedia dana (funding). Sesuai dengan prinsip utama dari suatu bank adalah penghimpunan dan penyaluran dana. Dana yang telah dihimpun dari berbagai sumber, sebaiknya dialokasikan kepada usaha-usaha yang produktif sehingga bank akan memperoleh

³ Nabila Fatmasari, 'Analisis Sistem Pembiayaan KPR Bank Konvensional Dan Pembiayaan KPRS Bank Syariah (Studi Kasus Bank BTN Dengan Bank Muammalat)', *Universitas Negeri Surabaya*, 3.1 (2013), 25

keuntungan⁴. Salah satu usaha untuk memperoleh keuntungan bagi bank adalah memberikan pembiayaan, dalam hal ini memberikan kredit pemilikan rumah (KPR).

Bank BRI Syariah memiliki 2 kriteria produk KPR yang di tawarkan oleh bank yaitu KPR griya faedah dan KPR ib sejahtera. KPR griya faedah adalah Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (Murabahah) / sewa menyewa (Ijarah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan. Dengan platform pembiayaan minimal 25.000.000 dan maksimal 3.500.000.000. KPR Sejahtera adalah Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB) yang diterbitkan Bank BRISyariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang (develover). Cicilan dalam angsuran tetap dan ringan selama dalam proses pembayaran kewajiban⁵.

Dalam proses pengajuan KPR pada masa pandemi covid 19 bank memiliki inovasi yaitu dengan memanfaatkan aplikasi online dari masing bank, agar bisa di manfaatkan untuk mengajukan pembiayaan KPR salah satunya bank BRI Syariah. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Berbagai jenis teknologi diantaranya meliputi Automated Teller Machine (ATM), Banking Application System, Real Time Gross Settlement (RTGS), Sistem Kliring Elektronik dan internet banking. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah Teknologi Sistem Informasi (TSI) Perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan. Istilah lain yang lebih populer adalah Electronic Banking atau e-Banking⁶. E-Banking mencakup sistem yang memungkinkan nasabah lembaga keuangan, baik perseorangan maupun perusahaan untuk mengakses rekening, transaksi bisnis atau memperoleh informasi tentang produk dan jasa keuangan melalui jaringan pribadi maupun umum, termasuk internet.

⁴ Yusri Susilo, et al, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Salemba Empat, 2006). Hal 95

⁵ <https://www.brisyariah.co.id>

⁶ Henny Medyawati, Farida, and Ega Hegarini, 'Model Pengukuran Kualitas Layanan Website E-Banking Di Indonesia', *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*, 2012.Snati (2012), 23–28.

Dalam kondisi sekarang pembiayaan pada sektor perumahan masih diminati tercatat sampai bulan Oktober pembiayaan perumahan masih terus meningkat tercatat sebanyak 10.350 nasabah bank BRI Syariah masih mengajukan pembiayaan pada masa pandemi. Bank BRISyariah memberikan kemudahan untuk para nasabah yang akan mengajukan pembiayaan KPR tanpa harus datang ke bank, dengan mengajukan pembiayaan KPR melalui aplikasi BRIS online pada menu salam digital. Pada menu tersebut nasabah bisa memilih ingin mengajukan pembiayaan KPR reguler atau subsidi. Akan tetapi banyak kendala yang di alami nasabah ketika ingin mengajukan pembiayaan melalui BRIS online, nasabah sering mengalami terjadinya sistem down ketika ingin membuka aplikasi BRIS online, dan tidak sedikit nasabah yang bilang jika sudah mengisi ketentuan untuk mengajukan pembiayaan KPR akan tetapi sistem down tidak bisa menampilkan fitur yang diinginkan dan data tidak di rekam oleh aplikasi⁷. Dari bank juga mengalami masalah untuk mendata nasabahnya, karena pada saat nasabah mengajukan pembiayaan tapi sistem tidak merekam maka bank kesulitan dalam menginput data nasabah tersebut.

BRI Syariah mencatatkan peningkatan transaksi melalui aplikasi BRIS Online sekitar 11,5 juta transaksi digital BRIS Online, atau 80% dari keseluruhan transaksi BRI Syariah hingga akhir september 2020, yang diikuti transaksi melalui atm sebesar 15,81% dan sisanya melalui teller serta internet banking⁸.

Jumlah transaksi melalui BRIS Online meningkat sekitar 36% dibandingkan sebelum kondisi pandemi COVID-19. Jenis transaksi yang paling banyak dilakukan adalah transfer, isi uang elektronik dan pengajuan pembiayaan. dengan meningkatnya penggunaan mbanking, masalah yang di hadapi mbanking pun meningkat khususnya pada pengajuan pembiayaan melalui aplikasi bris online. Tercatat sekitar 5% peningkatan masalah yang dihadapi BRIS Online dalam fitur salam digital pengajuan pembiayaan⁹. hal ini berepengaruh pada tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRIS Online.

⁷ 'Wawancara Nasabah BRI Syariah'.

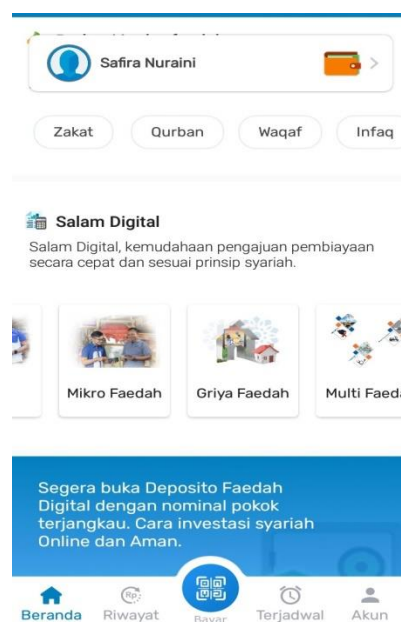
⁸ 'Transaksi Dengan Aplikasi BRIS Online', 2021

<<https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20200602165306-29-162509/78-transaksi-bri-syariah-menggunakan-aplikasi-bris>> diakses pada tanggal 21 desember 2021.

⁹ <finance.detik.com/moneter/d-5037558/saat-pandemi-bri-syariah-catat-786-transaksi-dari-mobile-banking> diakses pada tanggal 21 desember 2021.

Dalam fitur salam digital pada aplikasi BRIS Online banyak fitur pembiayaan yang dapat nasabah gunakan untuk mengajukan pembiayaan diantaranya KUR (Kredit Usaha rakyat), Mikro Faedah, Griya Faedah, Multi Faedah, Purna Atau Pra Purna. Kesiapan penggunaan aplikasi BRIS Online pada fitur salam digital terhadap penggunaannya masih belum mengalami perkembangan yang lebih baik. Karena masih banyak gangguan terjadi pada saat menggunakan atau hanya sekedar membuka aplikasi BRIS Online khususnya pada fitur salam digital.

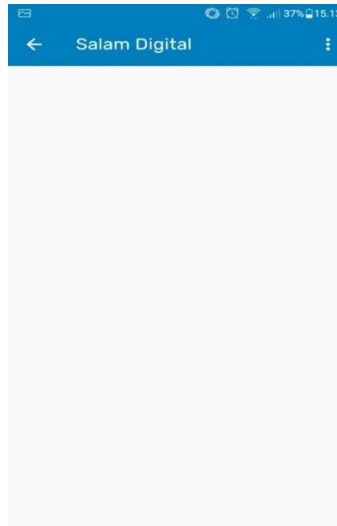
Gambar 1: Halaman Awal Mobile Banking



Sumber: Aplikasi BRIS Online

Gambar diatas merupakan tampilan awal atau beranda aplikasi BRIS Online yang berisi beberapa tampilan menu aplikasi bris online salah satunya adalah fitur baru salam digital. Pada saat membuka aplikasi ini halaman awal aplikasi bisa menampilkan fitur salam digital seperti tidak ada gangguan terjadi. Akan tetapi setelah di masuk pada fitur salam digital server tidak merespon atau tidak bisa menampilkan isi dari apa yang di pilih.

Gambar 2: Halaman Pembiayaan



Sumber: Aplikasi BRIS Online

Gambar diatas merupakan tampilan dari fitur salam digital dengan pilihan pengajuan pembiayaan KPR. Seperti gambar diatas fitur salam digital tidak merespon atau tidak bisa menampilkan pembiayaan yang dipilih yaitu pembiayaan KPR. tidak hanya pada pembiayaan KPR saja akan tetapi juga berlaku pada pembiayaan lain seperti KUR (Kredit Usaha rakyat), Mikro Faedah, Griya Faedah, Multi Faedah, Purna Atau Pra Purna. Jika fitur salam digital merespon ketika digunakan maka tampilan selanjutnya adalah simulasi pembiayaan dari KPR yang nantinya bisa dilengkapi untuk melanjutkan proses selanjutnya.

Menganggapi antusias masyarakat yang luar biasa dalam mendapatkan perumahan. BRI Syariah sebagai salah satu lembaga perbankan syariah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan yang terbaik bagi nasabah. Hal ini dikarenakan bank BRI Syariah berusaha menjadi lembaga perbankan syariah yang memenuhi fasilitas kebutuhan nasabah berdasarkan dengan prinsip faedah dan kesejahteraan.

Catatan laporan keuangan BRI Syariah pertumbuhan permintaan KPR reguler dan bersubsidi sepanjang bulan januari hingga september 2020 jumlah nasabah pembiayaan perumahan BRI syariah mengalami kenaikan sebesar 10.350 atau sekitar

1.150 nasabah per bulan. Jumlah ini mengalami kenaikan yang lebih besar jika dibandingkan dengan tahun 2019 saat belum ada pandemi covid-19¹⁰.

Pada tahun 2019 pembiayaan KPR Griya Faedah dan KPR IB Sejahtera yang merupakan program pemerintah yang disebut dengan FLPP (Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan) mengalami kenaikan. Penyaluran Griya Faedah mencapai 3,59 triliun atau meningkat sekitar 18,55% dari tahun 2018 yang hanya sekitar 3,03 triliun. Sedangkan pembiayaan KPR IB Sejahtera mengalami kenaikan sebesar 2.93 triliun atau 37,79% pada tahun 2019 dari sebelum pada tahun 2018 sebesar 2.13 triliun¹¹. Untuk tahun 2019 bri syariah sendiri telah menyalurkan sekitar 7.250 rumah bersubsidi.

Pada tahun 2020 pembiayaan KPR Griya Faedah juga mengalami kenaikan dari tahun 2019, pembiayaan KPR Griya Faedah mengalami kenaikan menjadi sebesar 3,8 triliun atau meningkat 35% dari tahun 2019. Sedangkan pembiayaan KPR IB Sejahtera mengalami kenaikan sebesar 3,5 triliun atau meningkat sebesar 32% dari tahun sebelumnya¹². Meskipun ekonomi terdampak karena adanya pandemi akan tetapi banyak nasabah yang masih mengajukan pembiayaan KPR. pembiayaan KPR IB Sejahtera banyak diminati nasabah karena KPR IB Sejahtera merupakan program yang dicanangkan oleh pemerintah untuk masyarakat berpenghasilan rendah.

Penelitian Itsnaini Chusnul Khotimah (2020), mengungkapkan bahwa strategi yang dilakukan oleh BNI Syariah untuk menarik nasabah agar menanamkan dana yang mereka miliki di BNI Syariah. Sebab pandemi COVID 19 telah menurunkan angka pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Banyak pelayanan yang di pindahkan ke layanan online. Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) yang dilakukan oleh pemerintah daerah memengaruhi nasabah bank dalam bertransaksi. Nasabah yang biasanya datang langsung ke Bank untuk melakukan transaksi, kini banyak yang beralih ke layanan *E-Banking*. Sehingga mereka tetap dapat bertransaksi meski hanya dirumah saja. Promo-promo menarik dengan berbagai fasilitas produk dan keunggulan produk. Salah satu promo tersebut ialah promo Pesta Hasanah Berbagi Bahagia (PSBB). Promo Pesta Hasanah Berbagi Bahagia (PSBB) disamping memiliki

¹⁰ 'No Title' <<https://keuangan.kontan.co.id/news/permintaan-kpr-tinggi-bri-syariah-dorong-pengajuan-lewat-aplikasi-digital>>.

¹¹ BRI Syariah, 'Berinovasi Untuk Pertumbuhan Berkelanjutan', 2019, 87.

¹² Firman Diranto, 'Stimulus Untuk UMKM', *Indonesia.Go.Id*, 2020

tiga produk dengan akad Murabahah dan akad Wadiah juga menjadi salah satu promo yang menaikkan DPK di bank BNI Syariah. Promo Pesta Hasanah Berbagi Bahagia (PSBB) menjadi bentuk perhatian BNI Syariah terhadap nasabahnya dan juga orang terdekat dari nasabah tersebut¹³. Promo Pesta Hasanah Berbagi Bahagia (PSBB) menjadi solusi terbaik bagi masyarakat yang mengalami Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) akibat COVID 19. Promo Pesta Hasanah Berbagi Bahagia (PSBB) disamping memiliki tiga produk dengan akad Murabahah dan akad Wadiah juga menjadi salah satu promo yang menaikkan DPK di bank BNI Syariah. Promo Pesta Hasanah Berbagi Bahagia (PSBB) menjadi bentuk perhatian BNI Syariah terhadap nasabahnya dan juga orang terdekat dari nasabah tersebut. Promo Pesta Hasanah Berbagi Bahagia (PSBB) menjadi solusi terbaik bagi masyarakat yang mengalami Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) akibat COVID 19 dengan mengajukan pembiayaan-pembiayaan atau promo-promo dengan menggunakan aplikasi online dari BNI Syariah.

Agar mencapai tujuan dan sasaran yang tepat BRI Syariah selalu melakukan evaluasi dalam hal mekanisme pengajuan pembiayaan KPR dengan menggunakan aplikasi BRIS online untuk mencapai efektif dari pengajuan pembiayaan yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi BRIS online. Selanjutnya dibutuhkan sistem aplikasi yang mendukung untuk pengajuan pembiayaan khususnya KPR di tengah masa pandemi Covid-19 agar masyarakat tidak kesulitan jika ingin mengajukan pembiayaan tanpa harus datang ke bank.

Dalam hal ini pengajuan pembiayaan KPR yang efektif dapat dilihat dari kecepatan sistem aplikasi BRIS Online dalam merespon persyaratan yang diajukan oleh nasabah yang ingin melakukan pembiayaan. dalam uraian diatas akan berpengaruh pada produk KPR yang menjadi sasaran untuk pembiayaan. Oleh karena itu dilakukan evaluasi dalam hal perbaikan sistem aplikasi BRIS Online pada menu salam digital agar cepat merespon nasabah yang mengajukan pembiayaan.

Beberapa masalah yang dialami nasabah tentang aplikasi BRIS Online seperti, wawancara dengan Ibu Nita pada selaku nasabah BRI Syariah yang ingin mengajukan pembiayaan KPR melalui aplikasi mobile banking pada 28 februari 2021

¹³ | C husnul Khotimah, 'Analisis Psbb (Pesta Hasanah Berbagi Bahagia) Bni Syariah Solusi Dimasa Pandemi Covid 19', *Jurnal LA RIBA*, 2.01 (2020), 30–45

mengatakan bahwa aplikasi BRIS Online servernya sering eror ketika digunakan untuk mengajukan pembiayaan KPR¹⁴. Wawancara dengan Ibu Ika selaku nasabah BRI Syariah yang ingin mengajukan pembiayaan KPR melalui aplikasi mobile banking yang dilakukan pada 28 februari 2021 juga demikian mengatakan bahwa server fitur aplikasi bris online sering tidak bisa digunakan¹⁵. Wawancara dengan Pak Arif selaku nasabah BRI Syariah yang ingin mengajukan pembiayaan KPR melalui aplikasi mobile banking yang dilakukan pada 28 februari 2021 mengatakan bahwa fitur aplikasi bris online kadang bisa digunakan akan tetapi sering mengalami eror ketika ingin melakukan verifikasi, pada akhirnya data tidak direkam oleh sistem, jadi perlu datang ke bank untuk mengkonfirmasi apakah data sudah di rekam sistem dan telah terverifikasi¹⁶. Masalah yang dialami oleh nasabah tentang aplikasi BRIS Online pada fitur salam digital untuk mengajukan pembiayaan khususnya pada pembiayaan KPR yaitu mengalami server down yang menyebabkan server tidak bisa menampilkan apa yang di inginkan oleh nasabah, serta dalam kesiapan fitur salam digital terbukti memang adanya terjadi kesalahan saat memilih pengajuan pembiayaan KPR. pada fitur salam digital tidak bisa menampilkan isi dari pembiayaan KPR dan nasabah otomatis tidak bisa melanjutkan pengajuan pembiayaan. fitur salam digital merupakan fitur baru dalam aplikasi BRIS Online baru ditambahkan pada bulan agustus 2020 saat pandemi dan belum sempurna dalam penggunaanya. Dengan ini nasabah bisa melaporkan masalah aplikasi tersebut kepada pihak developer dengan mengirimkan keluhan masalah yang dihadapi pada kontak bantuan.

Wawancara dengan ibu Rina selaku Customer Service (CS) BRI Syariah yang yang dilakukan pada 28 februari 2021 bahwa masih banyak nasabah yang mengajukan pembiayaan KPR dengan online dan offline atau datang langsung ke kantor cabang bri syariah. Akan tetapi nasabah yang mengajukan pembiayaan KPR online memiliki kendala server yang terhambat. Karena terhambat server yang sering bermasalah. Maka nasabah datang secara langsung ke kantor cabang BRI Syariah unntuk mengkonfirmasi pembiayaan yang telah diajukan melalui aplikasi online BRIS Online pada fitur salam digital. Sehingga penelitian ini menggunakan indikator yang sudah di publikasi yaitu aplikasi online bris online dengan fitur salam digital yang terkendala server masih lama ketika loading.

¹⁴ Anita Wijaya, 'Wawancara Dengan Nasabah BRI Syariah', 2021.

¹⁵ Ika Damayanti, 'Wawancara Nasabah BRI Syariah', 2021.

¹⁶ Arif Syamsudin, 'Wawancara Dengan Nasabah BRI Syariah', 2021.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti persepsi nasabah dalam pengajuan pembiayaan kredit pembiayaan rumah (KPR) dengan aplikasi mobile banking melalui ketepatan dan kecepatan sistem aplikasi yang digunakan BRI Syariah, dan besarnya pembiayaan yang terealisasi dengan pengajuan melalui aplikasi mobile banking. Penelitian dilakukan dengan menganalisa dan mengidentifikasi dari pendapat nasabah secara langsung yang melakukan pengajuan pembiayaan KPR melalui aplikasi mobile banking di BRI Syariah. Hal tersebut penulis akan gunakan untuk penelitian skripsi dengan judul *Strategi Penyelesaian Masalah Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Dalam Pengajuan Pembiayaan Kredit Pembiayaan Rumah (KPR) DI BRI Syariah*.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis penggunaan aplikasi mobile banking dalam pengajuan pembiayaan KPR di BSI (ex BRI Syariah)?
2. Bagaimana strategi penyelesaian masalah penggunaan aplikasi mobile banking di BSI (ex BRI Syariah)?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui penggunaan aplikasi mobile banking dalam pengajuan pembiayaan KPR di BSI (ex BRI Syariah)
- b. Untuk mengetahui strategi penyelesaian masalah penggunaan aplikasi mobile banking di BSI (ex BRI Syariah)

2. Untuk Manfaat

Penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu dan memberikan pengetahuan yang luas tentang produk KPR di BSI (ex BRI Syariah). serta dapat membantu, memperkenalkan dan memberi informasi kepada masyarakat mengenai produk KPR di Bank BRI Syariah.

D. Penelitian Terdahulu

1. Muhamad W. R, Widhy H. N P, Lutfi F, "Evaluasi *Usability* Aplikasi *Mobile Banking* Dengan Menggunakan *Usability Testing* (Studi kasus: Aplikasi Jakone

Mobile PT. Bank DKI)”¹⁷. *Jakone mobile* adalah layanan *internet banking* produk milik PT. Bank DKI. Dalam penerapannya, pengguna merasa informasi pada *Jakone mobile* tidak ditampilkan secara *detail* sehingga membuat pengguna merasa kurang yakin saat menggunakan. Selain itu pengguna merasa cemas ketika melakukan transaksi pada aplikasi *Jakone mobile* karena aplikasi sering mengalami *error*, sehingga membuat pelanggan merasa kurang puas. Penelitian ini menggunakan metode *usability testing* dengan aspek yaitu *learnability*, *effectiveness*, dan *efficiency*. Hasil wawancara yang didapatkan menemukan sebuah permasalahan yang nantinya akan dijadikan rekomendasi. Rekomendasi yang ditemukan untuk mengatasi keluhan responden yaitu memberikan keterangan di *field* deskripsi, huruf ditebalkan yang terdapat pada hamburger menu, menghapus *icon* yang tujuannya sama, menambahkan kalimat pada pilihan menu transfer, menambahkan keterangan saat melakukan input data angka, dan menambahkan notifikasi transaksi berhasil.

2. Ronny Faslah and Abdul Haris, “Perencanaan Strategis Sistem Informasi Mobile Banking pada PT Bank BRISyariah”¹⁸. PT Bank BRISyariah memperkuat standar layanannya dengan mengoptimalkan pemanfaatan keunggulan teknologi informasi. Inovasi pemanfaatan teknologi informasi ini tidak hanya mampu mengefesienkan proses bisnis dan kualitas layanan tetapi juga meningkatkan kinerja perusahaan, namun sekaligus memberikan kemudahan akses bagi jutaan nasabahnya. Keadaan ini yang mendorong untuk membuat suatu perencanaan strategis pada Mobile Banking PT Bank BRISyariah. Perencanaan strategis sistem informasi dengan menggunakan metode Ward and Peppard dapat menghasilkan blueprint atau portofolio, roadmap pengembangan SI/TI. Dari hasil implementasi portofolio, mobile banking terdahulu sudah ditambahkan dan dilengkapi dengan fitur transaksi tabungan haji atau umrah dan promo, walaupun masih bersifat independen tidak saling melengkapi.

¹⁷ M W Rahman, W H N Putra, and L Fanani, ‘Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Banking Dengan Menggunakan Usability Testing (Studi Kasus: Aplikasi Jakone Mobile PT. Bank DKI)’, ... *Teknologi Informasi Dan Ilmu ...*, 3.6 (2019).

¹⁸ Ronny Faslah and Abdul Haris, ‘Perencanaan Strategis Sistem Informasi Mobile Banking Pada PT Bank BRI Syariah’, *Eltikom*, 1.2 (2017), 31–38.

3. Astrid Wahyu A. W, Rayanda U., Hana Silvia D. P, “Analisis Usabilitas Pada Aplikasi Mandiri Online”¹⁹. Internet banking atau mobile banking adalah salah satu bentuk aplikasi yang berbasis internet yang dapat digunakan sebagai pintu gerbang menuju dunia perbankan masa depan. Dalam memberikan layanan, pihak bank tidak ingin mengecewakan nasabahnya karena aplikasi internet banking yang sulit digunakan sehingga mengakibatkan nasabah gagal dalam mencari informasi atau gagal melakukan aktivitas perbankan. Melihat pentingnya usabilitas sebuah aplikasi, maka dilakukan penelitian terhadap aplikasi Mandiri Online untuk mengetahui kelayakan dari aplikasi tersebut, mengidentifikasi permasalahan usabilitas, serta menyusun rekomendasi perbaikan. Beberapa rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini adalah menambahkan fitur *search* untuk mencari nama bank, daftar transfer, dan lain-lain, membuat pengelompokkan instansi pada menu *multipayment*, membuat atau menambahkan panduan penggunaan atau *flowchart* penggunaan Mandiri Online, menambahkan fitur *help* pada Mandiri Online, membuat versi *lite* atau versi minimalis dari Mandiri Online, menambahkan jenis kurs mata uang asing, membedakan nama *default* menjadi rekening A 1 dan rekening A 2 bagi nasabah yang memiliki nomor rekening lebih dari 1, dan mengubah bahasa transaksi agar menjadi lebih mudah dipahami.
4. Skripsi Rusmianti, “Penyelesaian Transaksi Bermasalah Pengguna ATM BRI Unit Malongi Longi Kab.Pinrang (Analisis Ekonomi Islam)”²⁰. Masalah (error) yang sering terjadi pada saat nasabah bertansaksi dimesin ATM Bank BRI Malongi Longi jampue seperti kartu ATM yang terblokir karena memasukan PIN ATM nya yang salah, kartu Atm yang tertelan, kegagalan dalam bertransaksi, saldo rekening yang terdebit dengan sendirinya, masalah-masalah yang terjadi pada nasabah dalam menggunakan mesin atau kartu ATM. Bank BRI Unit Mallongi Longi dalam mengatasi masalah – masalah dalam penggunaan mesin ATM. Pengaduan dan keluhan nasabah adalah suatu ungkapan rasa kurang puas terhadap produk atau pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Pemberian jasa yang buruk kepada nasabah akan memberikan citra yang buruk kepada bank jika hal tersebut terjadi maka nasabah bisa saja beralih ke bank yang lain yang

¹⁹ Astrid Wahyu Adventri Wibowo, ‘Analisis Usabilitas Pada Aplikasi Mandiri Online’, *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 15.1 (2020), 11.

²⁰ Rusmiati, ‘Penyelesaian Transaksi Bermasalah Pengguna ATM BRI Unit Malongi Longi Kab.Pinrang (Analisis Ekonomi Islam)’, *Skripsi*, 2020, 56–60.

pelayanannya lebih baik. Berdasarkan kasus-kasus yang terjadi pada nasabah dapat dibagi menjadi beberapa bentuk akibat dan penyelesaiannya yaitu : Akibat Kerusakan Mesin yaitu permasalahan yang diluar dari kehendak nasabah sehingga berakibat nasabah mengalami kerugian baik secara materil dan imateril. Akibat Kesalahan Manusia yaitu tata cara atau pelaksanaan dalam menjalankan kartu ATM yang bermasalah tersebut pihak nasabah tidak mengikuti aturan yang ada.

5. Raka Yuwono A. W, Satrio Hadi W., Retno Indah R, “Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking Di Indonesia Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)”²¹. Pengujian aplikasi JakOne Mobile dirangkul menjadi beberapa tanggapan, yaitu tanggapan positif pada aplikasi JakOne Mobile tampilan menu didalam aplikasi simpel dan mudah untuk digunakan, informasi keterangan dan kejelasan menu yang ada dalam aplikasi sangat jelas dan membantu responden dalam memilih aktivitas yang diinginkan, tanggapan negatif pada hasil pengujian skenario pada aplikasi JakOne Mobile yaitu responden merasakan loading saat melakukan aktivitas terasa lama sehingga banyak usaha yang harus dikeluarkan, ukuran huruf yang terdapat pada setiap menu tidak konsisten, fitur layanan yang diberikan kurang begitu banyak.

Tanggapan positif responden pengujian aplikasi BCA Mobile yaitu tataletak pada menu utama yang berbentuk horizontal memudahkan pengguna dalam mencari menu yang diinginkan, tampilan yang simpel pada menu yang bisa mempercepat pencarian menu lainnya. Tanggapan negatif pada hasil pengujian skenario aplikasi BCA Mobile yaitu proses transaksi pada menu transfer antar Bank terlalu banyak, indikator lampu yang terdapat didalam aplikasi membuat responden harus memperhatikan warna lampu yang ditampilkan sebelum melakukan transaksi, informasi mengenai keterangan gambar dan tulisan tidak begitu sesuai pada menu m-Payment dan m-Commerce.

6. Itsnaini Chusnul Khotimah (2020), mengungkapkan bahwa strategi yang dilakukan oleh BNI Syariah untuk menarik nasabah agar menanamkan dana yang mereka miliki di BNI Syariah. Sebab pandemi COVID 19 telah menurunkan

²¹ Raka Yuwono and others, ‘Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking Di Indonesia Dengan Menggunakan Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Pada JakOne Mobile Dan BCA Mobile)’, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3.6 (2019), 5666–73.

angka pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Banyak pelayanan yang di pindahkan ke layanan online. Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) yang dilakukan oleh pemerintah daerah memengaruhi nasabah bank dalam bertransaksi. Nasabah yang biasanya datang langsung ke Bank untuk melakukan transaksi, kini banyak yang beralih ke layanan *E-Banking*. Sehingga mereka tetap dapat bertransaksi meski hanya dirumah saja. Promo-promo menarik dengan berbagai fasilitas produk dan keunggulan produk. Salah satu promo tersebut ialah promo Pesta Hasanah Berbagi Bahagia (PSBB). Promo Pesta Hasanah Berbagi Bahagia (PSBB) disamping memiliki tiga produk dengan akad Musharabah dan akad Wadiah juga menjadi salah satu promo yang menaikkan DPK di bank BNI Syariah. Promo Pesta Hasanah Berbagi Bahagia (PSBB) menjadi bentuk perhatian BNI Syariah terhadap nasabahnya dan juga orang terdekat dari nasabah tersebut²². Promo Pesta Hasanah Berbagi Bahagia (PSBB) menjadi solusi terbaik bagi masyarakat yang mengalami Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) akibat COVID 19. Promo Pesta Hasanah Berbagi Bahagia (PSBB) disamping memiliki tiga produk dengan akad Musharabah dan akad Wadiah juga menjadi salah satu promo yang menaikkan DPK di bank BNI Syariah. Promo Pesta Hasanah Berbagi Bahagia (PSBB) menjadi bentuk perhatian BNI Syariah terhadap nasabahnya dan juga orang terdekat dari nasabah tersebut. Promo Pesta Hasanah Berbagi Bahagia (PSBB) menjadi solusi terbaik bagi masyarakat yang mengalami Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) akibat COVID 19 dengan mengajukan pembiayaan-pembiayaan atau promo-promo dengan menggunakan aplikasi online dari BNI Syariah.

E. Kajian Teori

1. Strategi

Menurut William F. Glueck, yang dikutip dalam buku Amirullah, et.Al, Strategi merupakan sesuatu yang dipersatukan, bersifat kompeherensif terintegrasi yang berhubungan atau lembaga terhadap tantangan lingkungan dan dirancang untuk meyakinkan bahwa sejarah dasar perusahaan atau organisasi akan dicapai dengan pelaksanaan yang tepat oleh organisasi yang menerapkannya²³.

²² husnul Khotimah.

²³ Pada Bank and Syariah Mandiri, 'MANAJEMEN STRATEGI LAYANAN MOBILE BANKING Prodi Manajemen Dakwah , Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi , UIN Syarif Hidayatullah , Jakarta * Email : Abdul.Hafiz18@uinjkt.Ac.Id Prodi Manajemen Dakwah , Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi , UIN Sy', 8.

Michael Porter berpendapat bahwa perencanaan strategi suatu perusahaan yang harus menganalisis faktor-faktor strategi perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman). Hal tersebut disebut dengan analisis kondisi atau analisis SWOT. Dalam menganalisis data digunakan teknik deskriptif kualitatif²⁴.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian diatas strategi merupakan planing atau rencana, alat atau cara yang telah di susun secara sistematis yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir jangka panjang suatu organisasi, lembaga atau perusahaan serta program-program yang di laksanakan oleh perusahaan atau lembaga keuangan seperti layanan mobile banking bri syariah, terlebih dahulu memperhatikan segala kemungkinan yang akan terjadi, dan mempersiapkan segala potensi yang ada.

2. Mobile Banking

Pengertian *mobile banking* menurut Riswandi Budi Agus(2005,83) *mobile banking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *mobile banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada *handphone*. Mobile banking adalah bagian dari e-banking sebagai layanan bank yang menggunakan informasi perbankan nirkabel terbaru yang disediakan dengan teknologi ponsel yang dapat mendukung layanan perbankan yang mudah dan nyaman²⁵. Dengan mobile banking, nasabah tidak perlu pergi ke ATM atau ke bank untuk melakukan transaksi, seperti mentransfer uang, memeriksa saldo, atau membayar tagihan (Kecuali untuk penarikan). Bagi nasabah, penting untuk dengan mudah memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi online, yang sangat penting Apalagi bagi mereka yang memiliki mobilitas tinggi. Selain itu, kelebihanannya mobile banking adalah sejenis keamanan yang ID pengguna tidak dapat diketahui oleh orang lain kecuali pemilik mobile banking. Berdasarkan keunggulan mobile banking, pihak bank percaya bahwa dapat menarik pelanggan dengan menyediakan layanan serupa.

²⁴ Fransiska B R Bangun and others, 'PENJUALAN (Studi Pada Usaha Warung Wajik Peceren H . Ngadimin) SKRIPSI', 2021.

²⁵ Yudhi W. Arthana R. & Novi Rukhviyanti, 'Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaanmobilebanking(M-Banking): Model Kombinasi Technology Acceptance Model(Tam) Dan Theory of Planned Behavior (Tpb)', *Jurnal Informasi*, VII.1 (2015), 25–44.

Berdasarkan prinsip syariah pada mobile banking, akad perjanjian mobile banking berpedoman pada DSN MUI No. 10/DSNMUI/IV/2000 tentang wakalah, dimana akad ini telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad dengan menggunakan akad wakalah disertai dengan fee terhadap penggunaan layanan jasanya.

Manfaat penerapan internet banking terhadap industry perbankan menurut USWeb (2000) terdiri atas :²⁶

- a. Meningkatkan kepuasan nasabah
- b. Mendapatkan dan mempertahankan nasabah
- c. Memperluas jangkauan geografis
- d. Penjualan silang
- e. Mengidentifikasi nasabah potensial
- f. Mengurangi biaya operasional

3. Pembiayaan KPR

Pembiayaan merupakan usaha bank untuk memperoleh margin/ keuntungan. Berputarnya penghimpunan dana yang bersumber dari masyarakat yang kemudian di salurkan lagi dalam bentuk pembiayaan yang terdapat margin/bagi hasil di dalamnya, sehingga bank dapat beroperasional dengan menggunakan dana dari margin/bagi hasil tersebut.

Pembiayaan KPR yang ada di BRI Syariah termasuk pembiayaan konsumtif. KPR griya faedah dan KPR ib sejahtera. KPR griya faedah adalah Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (Murabahah) / sewa menyewa (Ijarah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan. Dengan platform pembiayaan minimal 25.000.000 dan maksimal 3.500.000.000. KPR Sejahtera adalah Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB) yang diterbitkan Bank BRISyariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang

²⁶ Hanifal Fanni Husnul, Astri Wulandari, and Agus Maolana H., 'Efektivitas Layanan Internet Banking Berdasarkan Persepsi Konsumen (Studi Pada Nasabah PT. Bank Mandiri Dan PT. Bank Negara Indonesia Tahun 2013)', *Sentika*, 2014.Sentika (2014), 83–88.

dibeli dari pengembang (develover). Cicilan dalam angsuran tetap dan ringan selama dalam proses pembayaran kewajiban²⁷.

F. Metode penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode yaitu:

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yakni suatu penelitian yang digunakan untuk mendiskripsikan dan menganalisa peristiwa, aktivitas, kepercayaan, persepsi dan pemikiran orang secara individu maupun kelompok.

2. Tempat Penelitian

Penelitian bertempat di BSI (ex BRI Syariah) KC Semarang

3. Sumber Data

a. Sumber data primer

Sumber data primer diperoleh dari objek penelitian langsung yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dengan mengambil informasi dari informan yang berkaitan dengan masalah aplikasi mobile banking.

Data diperoleh dari Customer Service, Devisi Digital Banking, Marketing KPR, dan nasabah yang menggunakan aplikasi mobile banking khususnya nasabah yang sedang mengajukan pembiayaan KPR melalui aplikasi mobile banking.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak berhubungan langsung dengan informan. Data sekunder diperoleh dari literatur seperti dari buku, dokumen, jurnal dan skripsi terdahulu yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder digunakan sebagai penguat data primer²⁸.

4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara (interview) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan yang dilakukan kedua pihak atau lebih dengan tujuan

²⁷ <https://www.Brisyariah.Co.Id>.

²⁸ Burhan Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Tindakan* (Jakarta: Raja Grafindo, 2008). Hal 93

untuk menggali informasi²⁹. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan wawancara langsung baik terstruktur maupun sistematis berdasarkan penelitian dengan nasabah yang menggunakan aplikasi BRIS Online.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung³⁰. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi nonpartisipatif yaitu pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan, dia hanya berperan mengamati kegiatan, tidak ikut kegiatan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dengan bentuk kumpulan dari bahan tertulis atau film berupa data yang akan ditulis, dilihat dan disimpan³¹. Dalam penelitian ini, dokumen digunakan sebagai data pendukung dari penelitian tersebut.

5. Analisis dan Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan oleh peneliti, kemudian akan di analisis dan di olah dengan menggunakan teknik-teknik pengolahan sebagai berikut:

a. Reduksi

Dalam proses reduksi data yang sudah diperoleh dirangkum dengan memilih, memfokuskan dan mengorganisir hal-hal penting dan pokok dari segi kelengkapan, kejelasan makna, keselarasan data dan relevansi dengan penelitian, agar dapat ditarik kesimpulan³².

b. Penyajian data

Setelah dilakukan reduksi, langkah selanjutnya yaitu dengan menyajikan data dengan table, grafik, dan uraian dalam bentuk diskriptif. Dalam penelitian ini dalam penjelasan uraiannya akan menggunakan model diskriptif.

c. Penarikan kesimpulan

²⁹ Fajar Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Surakarta: Cakra Books, 2014). Hal 125

³⁰ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, Cet. ke-3, 2007).hal 202

³¹ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018). Hal 146

³² Muri Yusuf, *METODE PENELITIAN: Kualitatif, Kuantitatif, Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2014).hal 408

Tahap terakhir dalam penelitian yaitu penarikan kesimpulan. Setelah data di reduksi dan di paparkan dalam bentuk uraian, objek penelitaian dapat di pahami akan di tarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini³³.

G. Sistematika

Sistematika yang digunaka penulis dalam penyusunan penlitian ini dibagi dalam lima bab, diantaranya:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan yang menjadi kerangka pemikiran yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, tinjauan pustaka, metode penelitian, kerangka teori, dan sitematika penulisan.

BAB II STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH MOBILE BANKING PADA PEMBIAYAAN KPR

Bab ini merupakan kajian teori yang berisi tentang beberapa teori yang berkaitan erat dengan penelitian ini berisi teori bank syariah, teori pelayanan, strategi, problem solving, banking, dan definisi pembiayaan serta menjelaskan pembiayaan KPR.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian mengenai BSI (ex BRI Syariah), terkait dengan profil perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, job description serta produk yang ada di BSI (ex BRI Syariah).

Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil penelitian tentang analisis penggunaan mobile banking untuk pengajuan pembiayaan KPR di BSI (ex BRI Syariah) dan dijelaskan solusi untuk memperbaiki masalah aplikasi online BRI Online pada fitur salam digital di BSI (ex BRI Syariah).

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan, memberikan saran yang konstruktif untuk kemajuan perbankan syariah dari berbagai pihak yang berkepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

³³ Yusuf. Hal 408-409

BAB II

STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH MOBILE BANKING PADA PEMBIAYAAN KPR

A. Bank Syariah

1. Definisi Bank Syariah

Kata bank berasal dari Bahasa perancis yaitu *banque*, dan diambil dari Bahasa latin yaitu *banco*, yang mempunyai arti peti/lemari atau bangku. Sedangkan kata syariah berasal dari bahasa Arab, yaitu *Syara'a* yang artinya jalan, cara dan aturan. Syariah sendiri digunakan dalam arti luas dan sempit. Dalam arti luas, syariah mempunyai arti segala ajaran-ajaran Nabi Muhammad SAW yang dibedakan menjadi dua aspek yaitu, ajaran tentang kepercayaan (akidah) dan ajaran tentang tingkahlaku (amaliah)³⁴. Sedangkan dalam arti sempit syariah dimaksudkan merujuk pada aspek praktis (amaliah) yang berupa kumpulan ajaran atau norma yang mengatur tingkahlaku konkret manusia.

Jadi, bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah seperti yang dicantumkan dalam UU Perbankan syariah, yaitu bahwa segala kegiatan usaha bank syariah tidak bertentangan dengan prinsip syariah meliputi kegiatan yang tidak mengandung unsur-unsur :

1. *Riba'*, yaitu penambahan pendapatan dari harta pokok secara tidak sah (*bathil*).
2. *Maisir*, yaitu transaksi yang digantungkan kepada sesuatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan seperti, judi atau taruhan.
3. *Gharar*, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak diketahui keberadaannya.
4. *Haram*, yaitu transaksi yang dilarang dalam ajaran Islam.
5. *Zalim*, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.

Bank Islam merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya, bank dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Bank adalah lembaga perantara keuangan atau disebut dengan *Financial Intermediary*. Artinya, lembaga bank adalah lembaga yang

³⁴ Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012). Hal 15

dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah keuangan. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas anantara lain .³⁵

1. Memindahkan uang
2. Menerima dan membayarkan kembali uang dalam rekening koran
3. Mendiskonto surat wesel, surat order maupun surat berharga lainnya
4. Membeli dan menjual surat-surat berharga
5. Membeli dan menjual cek, surat wesel, kertas dagang
6. Membeli jaminan bank

2. Fungsi Bank Syariah

Bank syariah mempunyai dua peran utama, yaitu sebagai badan usaha (*tamwil*) dan sebagai badan social (*maal*)³⁶. *Pertama*, sebagai badan usaha bank syariah mempunyai fungsi, antarlain :

- a. Sebagai manajer investasi, bank syariah melakukan penghimpunan dana dari para investor atau nasabah dengan prinsip *Wadi'ah yad dhamana* (titipan), *mudharabah* (bagi hasil) atau *ijarah* (sewa).
- b. Sebagai investor, bank syariah melakukan penyaluran dana melalui kegiatan investasi dengan prinsip bagi hasil, jual beli, atau sewa.
- c. Sebagai penyedia jasa perbankan, bank syariah menyediakan jasa keuangan, jasa non keuangan dan jasa keagenan. Pelayanan jasa keuangan dilakukan dengan beberapa prinsip yaitu, *wakalah* (pemberian mandat), *kafalah* (bank garansi), *hiwalah* (pengalihan hutang), *rahn* (jaminan utang atau gadai), *qard* (pinjaman kebajikan untuk dana talangan), *sharf* (jual beli valuta asing) dll.

Sedangkan, pelayanan jasa non keuangan dalam bentuk *wadi'ah yad dhamanah* dan pelayanan jasa keagenan dengan prinsip *mudharabah muqayyadah*.

Kedua, sebagai badan social (*maal*), bank syariah mempunyai fungsi sebagai penghimpun dan penyaluran dana zakat, infaq dan shadaqah (ZIS), serta sebagai penyaluran *qardhul hasan* (pinjaman kebajikan).

³⁵ Muhamad, *Lembaga Keuangan Umat Kontemporer* (Yogyakarta: UII Press, 2000). Hal 63

³⁶ Yumanita dan Ascarya Diana, *Bank Syariah: Gambaran Umum* (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan(PPSK), 2005). Hal 13

B. Pelayanan

1. Definisi pelayanan

Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan³⁷.

Kotler (2000) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu³⁸. Sedangkan menurut Kasmir (2005) pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.³⁹

Dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang memberikan dan memenuhi keinginan pelanggan, sehingga pelanggan yang datang ke perusahaan tersebut berharap untuk mendapatkan pelayanan yang baik dengan sikap ramah sehingga ada rasa puas di dalam diri pelanggan. Pada umumnya pelayanan sangat berperan dalam memberikan kontribusi terhadap perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sebab dengan adanya pelayanan yang baik akan memberikan progitabilitas yang tinggi bagi perusahaan.

2. Kualitas pelayanan inti

Tjiptono dan Chandra (2006:258) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah fungsi harapan pelanggan pada pra pembelian, pada proses penyediaan kualitas yang diterima dan pada kualitas output yang diterima. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata

³⁷ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung: Alfabeta, 2010). Hal 211-212

³⁸ Nel Arianti, 'ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN PADA PT. BANK TABUNGAN PENSUNAN NASIONAL MEDAN', *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 4 (2017), hal 2.

³⁹ Arianti. Hal 3.

mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.⁴⁰

Kotler dan Amstrong (1998:277) menyatakan bahwa terdapat 4 karakteristik yaitu⁴¹:

Intangibility (Tidak berwujud) Tidak seperti barang, jasa tidak dapat dilihat, disentuh, dan dirasakan, maupun didengar sebelum jasa dibeli konsumen. Perusahaan jasa dapat berusaha untuk mempertunjukkan kualitasnya melalui bukti secara fisik.

- a. *Inseparability* (Tidak terpisahkan) Pada umumnya Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan tidak seperti produk fisik yang diproduksi dan baru dikonsumsi. Jika seseorang melakukan pembelian jasa, maka penyedia jasa tersebut merupakan bagian dari jasa. Karena konsumen selalu menunggu sampai jasa tersebut diproduksi, maka interaksi penyedia jasa dan konsumen merupakan ciri utama dari pemasaran jasa.
- b. *Variability* (Bervariasi) Jasa tergantung kepada siapa penyedia jasa tersebut dan kapan serta dimana jasa diproduksi, pemilik jasa menyadari variability yang tinggi dan sering membicarakannya dengan orang lain sebelum memilih seseorang penyedia jasa. mengakibatkan jasa memiliki hasil yang berbeda – beda.
- c. *Perishability* (Mudah lenyap) Jasa tidak dapat disimpan karena nilai jasa ada hanya pada saat jasa dilakukan. Mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah bila permintaan bersifat tetap, karena mudah untuk mengatur penyedia jasa terlebih dahulu, jika permintaan berfluktuasi perusahaan jasa mengalami masalah yang rumit.

3. Kualitas Pelayanan Peripheral (pelayanan tambahan)

Kualitas peripheral merupakan penilaian konsumen terhadap suatu kualitas yang menyebabkan suatu barang atau jasa menjadi pilihan dan menjadi kualitas pendukung, seperti⁴²:

⁴⁰ Hery Purwanto, 'MANAJEMEN PELAYANAN PERBANKAN SYARI'AH Hery Purwanto Fakultas Syariah Dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah Di Wonosobo', 5.mei (2019), 106.

⁴¹ Soedarmadi Devi Fitriani, 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTI DAN KUALITAS PELAYANAN PERIFERAL TERHADAP WORD OF MOUTH MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA BUS TRANS SEMARANG)', *Majalah Ilmiah Solusi*, 17.July (2019), 1–23.

⁴² Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Ed. 1 (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997). Hal 139

a. Fasilitas

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Kepuasan pelanggan harus diutamakan dalam bisnis jasa, sebab apabila seorang pelanggan tidak puas maka pelanggan akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing.

b. Lokasi

Lokasi dalam jasa berkaitan dengan dimana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi untuk penyampaian jasa kepada konsumen. Pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek jangka panjang yang bersifat kapital intensif. Lokasi merupakan keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan operasi dan staff atau karyawan akan ditempatkan.

Adapun Pemilihan lokasi memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap beberapa faktor-faktor berikut :

- 1) Akses Misalnya, lokasi yang dapat dilihat atau mudah dijangkau sarana transportasi umum.
- 2) Visibilitas Lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan umum atau jalur transportasi.
- 3) Lalu Lintas

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah atau nasabah guna memenuhi keinginan nasabah akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan/bank memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

4. Dasar hukum pelayanan

Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai didalam Al-Quran secara eksplisit, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT⁴³, adapun dalil syar'ayah terdapat dalam Al-Quran surat An-Nisa ayat 86 sebagai berikut:

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

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam AlQuran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

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

⁴³ Rafidah, 'Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan', *Nalar Fiqh*, 10.Desember (2014), 113–26.

C. Strategi

1. Definisi Strategi

Kata strategi mempunyai arti “rencana”⁴⁴. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, strategi memiliki arti rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus yang dituju. Dari pengertian sebenarnya ada perbedaan dalam penerapannya, khususnya dalam manajemen strategi. Strategi diartikan suatu rencana kegiatan yang menyeluruh yang disusun secara sistematis dan bersifat umum, karena itu dapat diketahui oleh setiap orang dalam perusahaan maupun diluar perusahaan, tetapi taktik bagaimana perusahaan melaksanakan strategi itu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, harus dirahasiakan dan tidak semua orang dapat mengetahuinya

Strategi ialah cara dan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir (sasaran atau *objective*). Strategi harus mampu membuat semua bagian dari suatu organisasi atau perusahaan yang luas menjadi satu, terpadu untuk mencapai tujuan akhir (sasaran atau *objective*)⁴⁵. Dengan kata lain strategi merupakan definisi rumusan perencanaan yang menyeluruh tentang bagaimana perusahaan akan mencapai misi dan tujuannya.

Menurut Onong Uchyana Efendi, “Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan, akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya memberikan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya”.

Menurut William F. Glueck, yang dikutip dalam buku Amirullah, et.Al, Strategi merupakan sesuatu yang dipersatukan, bersifat kompeherensif terintegrasi yang berhubungan atau lembaga terhadap tantangan lingkungan dan dirancang untuk meyakinkan bahwa sejarah dasar perusahaan atau organisasi akan dicapai dengan pelaksanaan yang tepat oleh organisasi yang menerapkannya”⁴⁶.

Dalam kamus Manajemen istilah Strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling hubungan dalam

⁴⁴ Pada Bank and Syariah Mandiri, ‘MANAJEMEN STRATEGI LAYANAN MOBILE BANKING Prodi Manajemen Dakwah , Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi , UIN Syarif Hidayatullah , Jakarta, 8.

⁴⁵ W SUGIANA, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bni Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta*, 2018

⁴⁶ Bank and Mandiri.

waktu dan ukuran.(B.N Marbun, 2003) Dalam sebuah perusahaan, strategi merupakan salah satu faktor terpenting agar perusahaan dapat berjalan dengan baik. Strategi menggambarkan arah bisnis yang mengikuti lingkungan yang dipilih merupakan pedoman untuk mengalokasikan sumber daya usaha suatu organisasi.

Michael Porter berpendapat bahwa perencanaan strategi suatu perusahaan yang harus menganalisis faktor-faktor strategi perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman). Hal tersebut disebut dengan analisis kondisi atau analisis SWOT. Dalam menganalisis data digunakan teknik deskriptif kualitatif.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian diatas strategi merupakan planing atau rencana, alat atau cara yang telah di susun secara sistematis yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir jangka panjang suatu organisasi, lembaga atau perusahaan serta program-program yang di laksanakan oleh perusahaan atau lembaga keuangan seperti layanan mobile banking bri syariah, terlebih dahulu memperhatikan segala kemungkinan yang akan terjadi, dan mempersiapkan segala potensi yang ada.

Pada prinsipnya strategi dapat dikelompokkan berdasarkan tiga (3) tipe strategi yaitu strategi manajemen, strategi investasi dan strategi bisnis⁴⁷. Keunggulan bersaing dilakukan oleh beberapa strategi yang dipilih oleh perusahaan untuk mendapatkan peluang pasar, ada 3 strategi yang dapat dilakukan untuk mendapatkan keunggulan bersaing yaitu: cost leadership, diferensiasi, fokus. Yang terakhir adalah penyusunan strategi operasional dengan fokus pada prioritas persaingan, biaya, kualitas, fleksibilitas dan pengiriman. Strategi suatu perusahaan bersifat dinamik dan ia muncul sedikit demi sedikit, sewaktu perusahaan yang bersangkutan berkembang maka perlu direvisi, sewaktu pimpinan perusahaan yang bersangkutan melihat adanya peluang-peluang untuk melaksanakan perbaikan-perbaikan atau munculnya sesuatu kebutuhan untuk menyesuaikan pendekatan-pendekatan bisnis terhadap kondisi-kondisi yang berubah.

⁴⁷ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, 2006. Hal 3-6

Komponen strategi dibuat untuk mendukung penerapan strategi perusahaan yaitu sebagai berikut:

1) Strategi Kualitas

Perusahaan harus menentukan persepsi konsumen mengenai kualitas yang diharapkan dan harus merumuskan secara jelas kebijakan dan prosedur untuk mencapai kualitas yang diharapkan oleh konsumen agar perusahaan dapat bersaing untuk memperoleh keunggulan bersaing. Misalnya keunggulan bersaing dalam hal desain yang fleksibel, kualitas yang baik dan konsisten, kecepatan pelayanan, harga relatif rendah, dan variasi produk.

2) Strategi Produk

Strategi mengenai produk sangat tergantung pada proses transformasi. Strategi ini meliputi biaya produksi, kualitas dan keputusan penggunaan sumber daya manusia, dan interaksi dengan desain produk.

3) Strategi Proses

Pengambilan keputusan terhadap proses menyangkut komitmen yang diambil oleh pihak manajemen. Faktor-faktor yang harus dipertimbangkan adalah teknologi yang digunakan, kualitas, pendayagunaan tenaga kerja manusia dan peralatan.

4) Strategi Fasilitas

Strategi mengenai fasilitas akan gagal jika perusahaan tidak mengetahui semua peluang untuk meningkatkan efisiensi operasional dan fasilitas yang ada. Perusahaan juga mengetahui pengaruh potensi fasilitas yang mempengaruhi tingkat persaingan. Fasilitas industri umumnya membutuhkan biaya yang sangat besar sehingga perlu direncanakan. Strategi mengenai fasilitas merupakan tindakan yang bersifat proaktif dari keseluruhan strategi operasional, karena strategi ini memerlukan pengukuran biaya, produktivitas, dan implikasi persaingan suatu perusahaan⁴⁸.

2. Manfaat dan Tujuan strategi

Strategi diperlukan perusahaan agar supaya tujuan yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan dapat tercapai dan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:⁴⁹

⁴⁸ Rangkuti. Hal 58-66

⁴⁹ Ruknan mukhlis catio, sarwani, *Manajemen Strategi*, ed. by Indigo Media (Kota Tangerang, 2021).

- 1) Dapat meningkatkan performa perusahaan melalui serangkaian perbaikan, partisipasi dan komitmen dari seluruh perusahaan.
- 2) Menentukan arah perusahaan guna mencapai tujuan utama yang telah direncanakan.
- 3) Dapat menghasilkan keputusan terbaik bagi perusahaan.
- 4) Antisipasi dan kepedulian terhadap masa depan perusahaan.
- 5) Memberi arah bagi jalannya perusahaan dalam mencapai tujuan.
- 6) Menetapkan skala prioritas dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.
- 7) Membuat perusahaan lebih peka terhadap ancaman yang datang dari luar perusahaan.
- 8) Mencegah timbulnya masalah perusahaan baik internal maupun eksternal.
- 9) Membuat proses operasional menjadi lebih efisien dan efektif.
- 10) Mendorong peningkatan profit keuntungan (profit) dan membantu perusahaan beradaptasi dengan berbagai perubahan.

3. Tahapan-tahapan Strategi

1) Perumusan Strategi

Tahapan yang pertama dalam proses manajemen strategi adalah perumusan strategi yang mencakup visi, misi, identifikasi peluang eksternal organisasi, ancaman, penentuan kekuatan dan juga kelemahan internal. Strategi akan dirumuskan melalui tahapan utama sebagai berikut:

1) Analisis Arah, yaitu untuk menentukan visi-misi-tujuan jangka panjang yang ingin dicapai organisasi. 2) Analisis Situasi, yaitu tahapan untuk membaca situasi dan menentukan Kekuatan-Kelemahan-PeluangAncaman yang akan menjadi dasar perumusan strategi. 3) Penetapan Strategi, yaitu tahapan untuk identifikasi alternatif dan memilih strategi yang akan dijalankan organisasi.

2) Implementasi Strategi

Pada tahapan ini perusahaan harus menentukan sasaran, memotivasi pegawai, membuat kebijakan, dan mengalokasikan sumber daya hingga perumusan strategi dapat dijalankan. Implementasi strategi mencakup pengembangan budaya yang mendukung strategi, pengarahannya kembali usaha, penciptaan struktur perusahaan yang efektif, pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi, menghubungkan kompensasi karyawan terhadap kinerja organisasi.

3) Evaluasi Strategi

Tahap ini merupakan alat paling utama untuk memperoleh informasi. Yang dilakukan dengan melakukan proses evaluasi strategi dan penilaian. Tujuannya untuk melihat faktor-faktor internal dan eksternal pada perusahaan⁵⁰.

D. Definisi Problem Solving

1. Pengertian Problem Solving

Suatu masalah biasanya memuat situasi yang mendorong seseorang untuk menyelesaikannya akan tetapi tidak tahu secara langsung apa yang harus dikerjakan untuk menyelesaikannya. Sesuatu dianggap masalah bergantung kepada orang yang menghadapi masalah tersebut disamping secara implisit suatu soal bisa memiliki karakteristik sebagai masalah.

Seperti yang dikutip Rusmianti, G.Polya mengatakan bahwa pemecahan masalah (problem solving) adalah aspek penting dalam intelegensi dan intelegensi adalah anugerah khusus untuk manusia, pemecahan masalah dapat dipahami sebagai karakteristik utama/penting dari kegiatan manusia⁵¹.

Problem Solving seperti yang diartikan Syaiful Bahri Djamarah dan Aswan Zain adalah suatu cara berpikir secara ilmiah untuk mencari pemecahan suatu masalah.⁵² Sedangkan menurut Nurhadi problem solving adalah suatu pendekatan pengajaran yang menggunakan masalah dunia nyata sebagai suatu konteks bagi siswa untuk belajar tentang cara berpikir kritis dan keterampilan permasalahan, serta untuk memperoleh pengetahuan dan konsep esensial dari materi pembelajaran.

Dari beberapa pengertian di atas, penulis berkesimpulan bahwa Problem solving atau pemecahan masalah melibatkan atau membandingkan hal-hal, tetapi selalu digunakan untuk membuat solusi.

2. Langkah-langkah Problem Solving

Pembahasan mengenai pemecah masalah (problem solving) Menurut Polya, terdapat empat langkah yang harus dilakukan dalam pemecahan suatu masalah yaitu:

- a. memahamai masalah

⁵⁰ mukhlis catio, sarwani. Hal 9-11

⁵¹ Rusmiati.

⁵² Syaiful Bahri Djamarah dan Aswan Zain, *Strategi Belajar Mengajar*, cet. ke-2 (Jakarta: Rineka Cipta, 2002). Hal 102

- b. merencanakan pemecahannya
- c. menyelesaikan masalah sesuai dengan rencana
- d. memeriksa kembali hasil yang diperoleh.

Keempat tahapan pemecahan masalah dari Polya tersebut merupakan hal yang sangat penting untuk dikembangkan. Pemecahan masalah merupakan tahapan yang paling dibutuhkan karena masalah selalu datang dan membutuhkan pemecahan dari berbagai sudut pandang⁵³.

Berdasarkan langkah-langkah dalam pemecahan masalah secara teoritis banyak pendapat dari para ahli untuk memecahkan suatu masalah. Diantaranya yang disebutkan Syaiful Bahri Djamarah dan Aswan Zain, bahwa dalam penggunaan metode problem solving dapat digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Adanya masalah yang jelas untuk dipecahkan
- b. Mencari data atau keterangan yang dapat digunakan dengan jalan membaca buku-buku, meneliti, bertanya, berdiskusi dan lain-lain.
- c. Menetapkan jawaban sementara dari masalah tersebut.
- d. Menguji kebenaran jawaban sementara tersebut.
- e. Menarik kesimpulan.

Dalam pemecahan masalah langkah penting untuk mengetahui masalah tersebut adalah mengidentifikasinya untuk mengetahui faktor apa yang menyebabkan masalah itu terjadi. Dari beberapa pendapat para ahli tentang langkah-langkah problem solving, penulis menggunakan konsep langkah-langkah G.Polya dalam menganalisis pemecahan masalah yang dilakukan untuk penyelesaian masalah pada mobile banking di BSI (ex BRI Syariah).

E. Mobile Banking

1. Pengertian Mobile Banking

Perkembangan dunia teknologi harus mendapat perhatian yang cukup pada dunia perdagangan khususnya sektor perbankan. Media elektronik menjadi salah satu media andalan untuk komunikasi dan berbisnis. Sektor perbankan

⁵³ Mochamad Gustaf Maulana, 'Analisis Problem Solving Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Unit Recovery Dan Remedial Bank Bni Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat', 2016. Hal 16

saat ini sudah mengandalkan media elektronik sebagai sistem operasionalnya yaitu dalam bentuk internet banking dan mobile banking. Hal tersebut memerlukan penyesuaian terhadap perundang-undangan pada sektor ekonomi dan hukum. Hal tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, dan juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik.

Mobile Banking menurut Riswandi Budi Agus (2005,83) *mobile banking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *mobile banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada *handphone*. Mobile banking adalah bagian dari e-banking sebagai layanan bank yang menggunakan informasi perbankan nirkabel terbaru yang disediakan dengan teknologi ponsel yang dapat mendukung layanan perbankan yang mudah dan nyaman⁵⁴. Dengan mobile banking, nasabah tidak perlu pergi ke ATM atau ke bank untuk melakukan transaksi, seperti mentransfer uang, memeriksa saldo, atau membayar tagihan (Kecuali untuk penarikan). Bagi nasabah, penting untuk dengan mudah memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi online, yang sangat penting Apalagi bagi mereka yang memiliki mobilitas tinggi. Selain itu, kelebihanannya mobile banking adalah sejenis keamanan yang ID pengguna tidak dapat diketahui oleh orang lain kecuali pemilik mobile banking. Berdasarkan keunggulan mobile banking, pihak bank percaya bahwa dapat menarik pelanggan dengan menyediakan layanan serupa.

Berdasarkan prinsip syariah pada mobile banking, akad perjanjian mobile banking berpedoman pada DSN MUI No. 10/DSNMUI/IV/2000 tentang wakalah, dimana akad ini telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad dengan menggunakan akad wakalah disertai dengan fee terhadap penggunaan layanan jasanya.

⁵⁴ Rukhviyanti. Hal 26

Manfaat penerapan mobile banking terhadap industry perbankan menurut USWeb (2000) terdiri atas .⁵⁵

- a. Meningkatkan kepuasan nasabah
- b. Mendapatkan dan mempertahankan nasabah
- c. Memperluas jangkauan geografis
- d. Penjualan silang
- e. Mengidentifikasi nasabah potensial
- f. Mengurangi biaya operasional

Mobile banking dibagi menjadi 3 golongan yaitu:⁵⁶

- a. Informational (bersifat memberi informasi)

Dalam sistem ini hanya dapat memuat informasi yang berkaitan dengan produk-produk dan layanan yang ada pada mobile banking. Risiko sistem ini tergolong cukup rendah karena sistem tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi terhubung dengan server hosting stus. Resiko yang mungkin terjadi ialah pengubahan isi dari situs atau lebih dikenal dengan istilah deface.

- b. Communicative (komunikatif)

Sistem ini lebih bersifat interaktif karena terjadi interaksi antara nasabah dan sistem yang ada di bank. Interaksi itu dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan.

Resiko sistem ini lebih besar dibandingkan dengan sistem sebelumnya karena terjadi interaksi antara nasabah dan jaringan bank. Untuk itu perlu pengawasan dan penjagaan yang lebih dari sistem ini, untuk mencegah penyusup, maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus, trojan, dan lain-lain.

- c. Transactional (transaksi)

Sistem ini merupakan sistem paling lengkap dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Pada sistem ini nasabah memungkinkan transaksi secara langsung karena server pada sistem ini langsung terhubung dengan jaringan utama pada bank. Maka resiko yng dimiliki juga lebih besar

⁵⁵ Fanni Husnul, Wulandari, and Maolana H. Hal 85

⁵⁶ Novitasari Putri Wulandari, Nadya Novandriani, and Karina Moeliono, 'Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung', *Bisnis Dan Iptek*, 2017, 139–49.

dibandingkan sistem sebelumnya, oleh sebab itu pengawasan yang ketat diperlukan dalam sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan pada sistem ini yaitu informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, pengajuan pembiayaan, transfer dana, isi ulang pulsa, dan lain-lain.

2. Pengertian Istilah Terkait Dengan Mobile Banking

- 1) *Mobile Banking* adalah fasilitas elektronik aplikasi yang dapat diakses oleh Nasabah Pengguna *Mobile Banking* dengan menggunakan smartphone (iPhone, Android, Blackberry) yang sebelumnya telah di download melalui google playstore atau IOS.
- 2) Bank adalah BRI Syariah yang meliputi kantor pusat dan kantor cabang serta kantor lainnya yang merupakan bagian dari BRI Syariah.
- 3) Aktivasi *Mobile Banking* adalah proses pendaftaran ulang (konfirmasi) nomor rekening nasabah agar dapat digunakan untuk bertransaksi finansial melalui *Mobile Banking*.
- 4) MPIN adalah kode akses/*login* aplikasi *Mobile Banking* yang bersifat rahasia (hanya boleh diketahui oleh Pengguna *Mobile Banking* yang sah), yang dibuat sendiri oleh Nasabah saat melakukan aktivasi *Mobile Banking* dan dapat dirubah sewaktu-waktu oleh Nasabah.
- 5) Nasabah adalah orang yang memiliki rekening pada bank BRI Syariah.
- 6) Nasabah pengguna mobile banking, yaitu nasabah yang sudah melakukan registrasi atau aktivasi sebagai pengguna mobile banking.
- 7) Password adalah kata sandi yang dibuat nasabah saat melakukan aktivasi mobile banking, kata sandi sendiri bersifat rahasia yang hanya diketahui oleh nasabah itu sendiri dan dibuat oleh nasabah itu sendiri yang sewaktu-waktu dapat diubah.
- 8) Registrasi mobile banking, proses pendaftaran keanggotaan mobile banking yang dilakukan pada 1 smartphone dan 1 nomer hp yang ada pada smartphone yang telah dilakukan instalasi dengan bantuan pegawai BRI Syariah.
- 9) Rekening adalah simpanan dana dalam bentuk mata uang rupiah yang dilakukan dengan menggunakan produk tabungan atau giro.
- 10) SMS OTP adalah sms yang berisi PIN sekali pakai untuk validasi proses aktivasi *Mobile Banking*. SMS OTP dikirim oleh sistem *Mobile*

Banking ke nomor *handphone* Nasabah saat Nasabah melakukan aktivasi *Mobile Banking*.

- 11) Transaksi finansial yaitu transaksi yang mengakibatkan terjadinya mutasi debit atau kredit terhadap rekening pengguna mobile banking.
- 12) Transaksi non-finansial adalah transaksi yang tidak mengakibatkan terjadinya mutasi rekening pada pengguna mobile banking
- 13) User ID adalah identitas Pengguna *Mobile Banking* yang bersifat rahasia (hanya boleh diketahui oleh Pengguna *Mobile Banking* yang sah), yang dibuat sendiri oleh Nasabah saat registrasi *Mobile Banking* dan harus dicantumkan/di-*input* setiap kali mengakses aplikasi *Mobile Banking*.

3. Kelebihan dan kekurangan mobile banking

- 1) Kelebihan Mobile Banking
 - a) Bagi Nasabah
 - Nasabah dapat mengakses jasa-jasa yang tersedia di bank kapanpun dan dimanapun.
 - Nasabah dapat mengetahui atau memantau apabila terjadi penarikan uang.
 - Layanan mobile banking dapat membuat nasabah menghemat waktu dan tenaga.
 - Memungkinkan nasabah untuk bertransaksi secara online.
 - b) Bagi Bank
 - Dapat mengurangi biaya pengurusan terhadap nasabah.
 - Menghemat biaya pengembangan infrastruktur dan mengurangi biaya dalam mendirikan ATM.
 - Meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan.
 - Strategi yang kompetitif untuk memberikan nilai tambah pada nasabah.
- 2) Kekurangan Mobile Banking
 - a. Hanya dapat digunakan pada *provider* tertentu
 - b. Kecepatan data/jaringan wilayah
 - c. Terdapat limit transaksi perhari

d. Jenis OS *handphone*

4. BRI Syariah Mobile

BRI Syariah mobile merupakan fasilitas layanan digital elektronik yang dapat di akses oleh nasabah melalui smartphone (android atau IOS) yang sebelumnya telah diaktifkan⁵⁷. Untuk menggunakan fasilitas ini nasabah harus mempunyai rekening tabungan atau rekening giro pada BRI Syariah. Mobile banking BRI Syariah hanya bisa diaktifkan dengan 1 smartphone, 1 nomer telepon dan 1 user-id yang aktif.

- 1) Layanan mobile banking BRI Syariah
 - a) Informasi saldo, portofolio, saldo e-money.
 - b) Transaksi transfer (transfer antar bank atau sesama BRI Syariah secara online).
 - c) Transaksi pembayaran (Tagihan PDAM, e-Samsat, Tagihan Listrik, Telepon/HP, TV berbayar, Institusi, Pendidikan, Asuransi, Tiket, BPJS Kesehatan, MPN, Pelunasan Haji, Belanja Online, Zakat, Infaq, Shdaqoh, Qurban, Waqaf).
 - d) Transaksi pembelian (Pulsa, Paket Internet, Token Listrik, Top up).
 - e) Investasi (SBSN, Deposito).
 - f) Pembayaran dengan kode QRIS.
 - g) Pengajuan pembiayaan pada fitur salam digital (KUR, Mikro Faedah, Griya Faedah, Multi Faedah, Purna/Pra Purna).
 - h) Fitur Islami (Jadwal Sholat, Arah Kiblat, Juz Amma).
 - i) Simpan transaksi jadi menu favorit.
 - j) Lokasi kantor cabang dan ATM BRI Syariah terdekat.
 - k) Pengaturan akun BRI Syariah online.
- 2) Syarat pembukaan BRI Syariah mobile
 - a. Memiliki rekening tabungan atau giro perorangan.
 - b. Mendownload aplikasi BRIS Online yang sudah tersedia di google playstore untuk mengguna android dan App store untuk pengguna IOS.
 - c. Mengisi formulir permohonan BRI Syariah mobile dengan datang ke kantor cabang terdekat.

⁵⁷ <https://www.Brisyariah.co.id>'.

- d. Membawa persyaratan berupa buku rekening, kartu identitas (KTP, SIM, Passpor), dan membawa kartu ATM.
 - e. Customer Service akan melakukan verifikasi data terkait dengan data nasabah yang telah diisi pada formulir permohonan.
 - f. Nasabah akan menerima SMS dari BRI Syariah perintah untuk mengganti pin.
 - g. Setelah itu nasabah harus mengganti pin dengan format yang telah ditentukan oleh BRI Syariah dan di kirimkan ke 3338.
 - h. Lalu aktivasi BRIS Online pada smartphone.
- 3) Aktivasi Mobile Banking BRI Syariah.
- a. Pada halaman utama BRIS Online terdapat pilihan buka rekening atau daftar BRIS Online, untuk melakukan aktivasi BRIS Online maka nasabah harus memilih daftar BRIS Online.
 - b. Setelah itu akan muncul tampilan registrasi baru yang berupa data-data (Nomer Ponsel, Nomor Rekening, Nomor Kartu ATM, Pin Kartu ATM, Konfirmasi PIN Kartu ATM, Nomor Identitas, Email) nasabah yang diperlukan dalam melakukan aktivasi.
 - c. Selanjutnya klik "Daftar".
 - d. Setelah membaca "Syarat Dan Ketentuan" pilih setuju.
 - e. Kode aktivasi BRIS Online akan dikirimkan melalui SMS dan masukan kode verifikasi tersebut.
 - f. Aktivasi BRIS Online telah selesai.

F. Pembiayaan

1. Pengetian Pembiayaan

Bank syariah memiliki fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Menurut edi susilo (2017:109) pembiayaan merupakan aktifitas yang sangat penting karena dengan pembiayaan akan mendapatkan sumber pendapatan dan penunjang kelangsungan bank. Dalam arti sempit pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan seperti bank syariah⁵⁸.

⁵⁸ Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan Dan Risiko Perbankan Syariah*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017).
Hal 325

Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa pembiayaan merupakan usaha bank untuk memperoleh margin/ keuntungan. Berputarnya penghimpunan dana yang bersumber dari masyarakat yang kemudian di salurkan lagi dalam bentuk pembiayaan yang terdapat margin/bagi hasil di dalamnya, sehingga bank dapat beropersional dengan menggunakan dana dari margin/bagi hasil tersebut.

Sedangkan menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan mendefinisikan Pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah adalah penyediaan uangatau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atautagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalanatau bagi hasil.⁵⁹

Keberadaan keuangan khususnya perbankan yang menawarkan berbagai bentuk fasilitas dan produk pembiayaan untuk lebih memperluas penyediaan pembiayaan alternatif bagi dunia usaha dalam sistem perekonomian modern sangatlah dibutuhkan. Lembaga pembiayaan diperlukan guna mendukung dan memperkuat sistem keuangan nasional yang terdiversifikasi sehingga dapat memberikan alternatif yang lebih banyak bagi pengembang sektor usaha.

Jenis-jenis pembiayaan secara garis besar yaitu pembiayaan berdasarkan penggunaannya dibagi menjadi 2 yaitu:

a. Pembiayaan produktif

Pembiayaan yang digunakan untuk mendanai usaha produktif dalam arti luas, yaitu untuk peningkatan usaha, baik usaha produksi, perdagangan, maupun investasi.

b. Pembiayaan konsumif

Pembiayaan yang digunakan untuk kebutuhan konsumsi misalnya pembiayaan pembelian mobil, rumah, untuk biaya sekolah dan sebagainya.

Menurut keperluannya, pembiayaan produktif dibagi menjadi 2 yaitu:

1) Pembiayaan modal kerja

Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan peningkatan produksi baik secara kuantitatif,yaitu jumlah hasil produksi dan peningkatan jumlah

⁵⁹ No. 10 Th 1998 UU RI, 'Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan', *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 1998, 182

kualitatif yaitu peningkatan kualitas hasil produksi, untuk keperluan perdagangan atau peningkatan utility of place suatu barang.

2) Pembiayaan investasi

Yaitu pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan barang-barang modal (capital goods) serta fasilitas-fasilitas yang erat kaitannya dengan itu⁶⁰.

Menurut jangka waktunya, dibagi menjadi 3 yaitu :

1) Pembiayaan Jangka Pendek

Pembiayaan dengan jangka waktu maksimal dua belas bulan atau satu tahun. Bank syariah memberikan pembiayaan jangka pendek biasanya untuk pembiayaan modal kerja pada usaha dengan siklus usaha selama satu tahun dan ketentuan pengembalian sesuai akan kesanggupan nasabah.

2) Pembiayaan Jangka Menengah

Pembiayaan jangka menengah yaitu pembiayaan yang diberikan dalam jangka waktu minimal satu tahun dan maksimal tiga tahun. Pembiayaan yang diberikan bisa berupa modal kerja, konsumsi, maupun investasi.

3) Pembiayaan Jangka Panjang

Pembiayaan jangka panjang diberikan kepada nasabah dengan jangka waktu lebih dari tiga tahun. Pembiayaan jangka panjang biasanya diberikan untuk nasabah yang melakukan pembiayaan dalam investasi, contohnya untuk pembelian mesin produksi, membangun gedung, pembelian peralatan produksi dalam jumlah besar, dan pembelian rumah.

Sebelum memberikan pembiayaan kepada nasabah, pihak bank melakukan analisis untuk menghindari risiko yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah, adapun analisis yang dilakukan oleh pihak bank menggunakan analisis 5C antara lain⁶¹:

1. Character

⁶⁰ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001). Hal 161-162

⁶¹ Redaksi Sinar Grafika, *Undang-Undang Perbankan 1999 (Undang-Undang No. 10 Tahun 1998)* (Jakarta: Redaksi Sinar Grafika, 2002). Hal 40

Karakter adalah sifat dasar yang terbentuk dari waktu yang lama dan menjadi kebiasaan. Penilaian karakter menjadi penilaian utama dalam analisis pembiayaan.

2. Capacity (kemampuan)

Kemampuan tergantung dari beberapa pendekatan berikut: pendekatan historis, pendekatan keuangan, pendekatan edukasi, pendekatan yuridis, pendekatan manajerial, dan penekatan teknikal.

3. Capital

Komposisi modal sendiri dibandingkan dengan modal pinjaman untuk mendanai kelangsungan hidup perusahaan.

4. Collateral

Barang yang diserahkan debitur sebagai jaminan atas pembiayaan yang diperoleh dari bank.

5. Condition

Kondisi ekonomi atau kondisi keuangan calon nasabah yang mengajukan pembiayaan pada bank. Hal ini penting karena dapat digunakan untuk menjadi tolak ukur kemampuan nasabah dalam membayar angsuran.

2. Dasar Hukum

Dasar hukum tentang pembiayaan terdapat dalam Al-Qura'an surah Al-Baqarah ayat 280:

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۗ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ۗ

Artinya:

“Dan jika (orang berutang itu) dalam kesulitan, maka berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Dan jika kamu menyedekahkan, itu lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.”

Hadits riwayat Turmudzi dari ‘Amr bin ‘Auf

الصُّلْحُ جَائِزٌ بَيْنَ الْمُسْلِمِينَ إِلَّا صُلْحًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا وَالْمُسْلِمُونَ عَلَىٰ شُرُوطِهِمْ إِلَّا شَرْطًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا

Artinya:

“Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam keadaan kesukaran, maka berilah tanggung dia sampai dia berkelapangan. Dan menyedahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui”⁶².

Dari dalil diatas, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan diperbolehkan, karena atas dasar suka sama suka, ridho sama ridho, dan kesepakatan antara kedua belah pihak. Pembiayaan menjadi roda perekonomian perbankan dan menjadi akad yang membantu nasabah untuk mendapatkan kemakmuran ekonomi.

3. Syarat Sah Pembiayaan

Pembiayaan sah apabila terpenuhinya akad dan tujuan. Pada pasal 1320 KUHP dijelaskan bahwa syarat sah pembiayaan ada 4 yaitu:⁶³

1) Kesepakatan yang mengikatkan kedua belah pihak (*sighat al-aqd*)

Mengikat dalam hal ini artinya mengikatkan diri bahwa kedua belah pihak telah sepakat dalam melakukan pembiayaan. Kesepakatan ada tanpa paksaan, penipuan, dan kekhilafan. Kedua belah pihak harus menyetujui syarat dan ketentuan dalam perjanjian.

2) Kecakapan dalam membuat akad

setiap orang memiliki kecakapan dalam membuat perikatan. Kecuali orang-orang di sebutkan dalam Undang-Undang tidak dinyatakan cakap. Hal tersebut dimuat dalam KUH Perdata pasal 1330, bahwa orang yang tidak cakap dalam membuat perikatan antara lain :

- a. anak yang belum dewasa.
- b. orang yang ditaruh di bawah pengampuan
- c. perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang ditentukan undang-undang dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang dilarang untuk membuat persetujuan tertentu.

3) Pokok persoalan tertentu (*mahal Al-aqd/ Al-ma'qud alaih*)

Dalam hal ini yang dimaksud pokok persoalan tertentu adalah hak dan kewajiban berbagai pihak. Baik dalam kejelasan maupun hal yang berkaitan. Sebagai contoh dalam hal perjanjian pembiayaan perlu dicantumkan hal-hal sebagai berikut:

⁶² DSN-MUI, 'Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No: 33/DSN-MUI/IX/2002 Tentang Obligasi Syariah Mudharabah', *Fatwa DSN MUI*, 2002.

⁶³ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Burgerlijk Wetboek* (Bandung: Balai Pustaka, 1992). Hal 339

- a. Besaran maksimum pembiayaan atau plafon pembiayaan.
 - b. Tentang tujuan dilakukannya pembiayaan.
 - c. Terkait tanggal jatuh tempo pembiayaan.
 - d. Perihal kewajiban nasabah penerima fasilitas dalam pelunasan utang, imbalan, dan beban-beban lainnya.
- 4) Sebab yang tidak terlarang (Maudhu' al aqd)

Dalam hal ini yang dimaksud yaitu bahwa pembiayaan digunakan untuk melakukan kegiatan usaha yang halal dan diperbolehkan dalam agama Islam.

4. Manfaat pembiayaan

Beberapa manfaat atas pembiayaan yang disalurkan bank syariah kepada mitra usaha antara lain:

- a. Manfaat pembiayaan bagi bank
 - 1) Pembiayaan yang diberikan oleh pihak bank kepadanasabah akan mendapat balas jasa berupa bagi hasil, margin keuntungan dan pendapatan sewa, tergantung pada akad pembiayaan yang telah diperjanjikan antara bank dengan nasabah.
 - 2) Pembiayaan akan berpengaruh pada peningkatan profitabilitas bank. Hal ini dapat tercermin pada perolehan laba.
 - 3) Pemberian pembiayaan kepada nasabah secara sinergi akan memasarkan produk bank syariah lainnya seperti produk dana dan jasa.
 - 4) Kegiatan pembiayaan dapat mendorong peningkatan kemampuan pegawai untuk lebih memahami secara perinci aktivitas usaha para nasabah di berbagai sektor usaha.
- a. Manfaat pembiayaan bagi debitur
 - 1) Meningkatkan usaha nasabah
 - 2) Biaya yang diperlukan dalam rangka mendapatkan pembiayaan dari bank syariah relatif murah, misalnya biaya provisi.
 - 3) Nasabah dapat memilih berbagai jenis pembiayaan berdasarkan akad yang sesuai dengan tujuan penggunaannya.
 - 4) Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan jenis pembiayaan dan kemampuan nasabah dalam membayar

kembali pembiayaannya, sehingga nasabah dapat mengestimasi keuangan dengan tepat⁶⁴

G. Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR)

a. Pengertian KPR (Kepemilikan Pembiayaan Rumah)

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah fasilitas pinjaman yang diberikan kepada perorangan untuk keperluan pembelian rumah tempat tinggal atau apartemen atau rukan yang dijual melalui *developer* atau *non-developer* dan diperuntukkan bukan untuk usaha, tetapi bisa juga digunakan untuk *take over*, *top up*, dan renovasi.⁶⁵ Kredit kepemilikan rumah merupakan kredit yang diberikan oleh bank untuk pembangunan atau pembelian perumahan dan berlangsung dalam jangka panjang.

Pada saat menjalankan KPR perbankan syariah menggunakan akad dalam bertransaksi yang diperbolehkan dalam hukum Islam dengan menggunakan kegiatan operasional KPR pada perbankan konvensional. Akad jual beli yang biasanya digunakan dalam menjalankan produk KPR di perbankan Syariah yaitu akad *ijarah* dan *murabahah*.

Menurut Helmi Haris dalam menjalankan produk KPR di perbankan syariah mempunyai perbedaan dengan yang digunakan pada perbankan konvensional. Hal tersebut adalah implikasi perbedaan prinsipal (*principal*) yang biasanya diterapkan dalam bank syariah dan bank konvensional, yaitu konsep kerugian dan konsep bagi hasil atau *loss sharing* dan *profit sharing* sebagai pengganti bunga yang ada pada sistem perbankan. Terdapat perbedaan antara perbankan konvensional dan perbankan syariah dalam menjalankan produk KPR, diantaranya yaitu pemberlakuan sistem *markup* dan sistem kredit, boleh tidaknya tawar-menawar antara bank dengan nasabah, prosedur pembiayaan, dan lain-lain⁶⁶.

b. Fungsi KPR

1) Fungsi KPR

Dibawah ini merupakan fungsi dari pembiayaan KPR:

- a) Meningkatkan atau menaikkan daya beli masyarakat.

⁶⁴ M.B.A.A. Drs. Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, cet. ke 1, 2011). Hal 111

⁶⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kredit Secara Sehat* (Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015). Hal 27

⁶⁶ Helmi Haris, 'Pembiayaan Kepemilikan Rumah (Sebuah Inovasi Pembiayaan Perbankan Syari'ah)', *La_Riba*, 1.1 (2007), 113–25.

- b) Dapat dibayar lebih dari 10 tahun.
- c) Membantu masyarakat mendapatkan tempat tinggal yang layak.
- d) Menghilangkan pemukiman kumuh.

2) Syarat KPR

Berikut ini merupakan persyaratan yang diperlukan dalam melakukan pembiayaan KPR:

- a) Mengisi data formulir permohonan pembiayaan KPR.
- b) Fotokopi identitas seperti: KTP, KK, dan surat nikah.
- c) Fotokopi Kartu Pegawai, NIS, NIP, Slip Gaji, SK, Keterangan Instansi.
- d) Fotokopi buku tabungan.
- e) Akta anggaran dari perusahaan/pendirian perusahaan.
- f) Lap. Laba Rugi/Neraca/SPT Tahunan dan kuitansi penjualan/Surat keterangan berpenghasilan tidak tetap (untuk karyawan tidak tetap).

3) Ketentuan KPR

Dalam pembiayaan KPR terdapat ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi oleh nasabah, antara lain sebagai berikut:

- a) Agunan, IMB dan sertifikat atas nama pemohon.
- b) Kredit maksimal 93% dari agunan.
- c) Penghasilan pemohon yang dibagi dalam 2 kelompok yaitu:
 - Maksimal pembiayaan kelompok I sebesar Rp 55.000.000 dengan penghasilan sebesar Rp 1.700.000 > Rp 2.500.000
 - Maksimal pembiayaan kelompok II sebesar Rp 41.500.000 dengan penghasilan sebesar Rp 1.000.000 > Rp 1.700.000
- d) Kredit tidak boleh diperjual-belikan, dilunasi, dan di *Take Over* selama 2 tahun.
- e) Penjualan perorangan harus dilampiri dengan denah lokasi.
- f) Biaya proses.
- g) Angsuran pertama.
- h) Provisi 1 %.
- i) Appraisal.
- j) Asuransi Jiwa.
- k) APHT atau Akta Pemilihan Hak Tanah.
- l) Tabungan mengendap.
- m) Biaya administrasi.

c. Rukun KPR

Dalam setiap pembiayaan KPR di perbankan syariah terdapat rukun yang digunakan dalam melakukan pembiayaan yaitu sebagai berikut: ⁶⁷

- 1) Pihak-pihak yang berakad
 - a) Penjual
 - b) Pembeli
- 2) Objek yang akan di akadkan
 - a) Barang yang akan diperjual-belikan
 - b) Harga jual atau keuntungan
- 3) Akad
 - a) Ijab.
 - b) Qabul.

⁶⁷ Dea Anggun Puspita, 'Pelaksanaan Pembiayaan Kepemilikan Perumahan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (KPR FLPP) Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Natar' (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro, 2018). Hal 39

BAB III

GAMBARAN UMUM BRI SYARIAH

A. Profil BRI Syariah

Berdirinya PT. Bank BRISyariah yang di akuisisi oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., yang sebelumnya Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, pada tanggal 17 November 2008 BRISyariah resmi beroperasi dengan nama PT Bank BRISyariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam. Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk bergabung menjadi satu ke dalam PT Bank BRI Syariah pada 19 Desember 2008 silam. Pada tanggal 1 Januari 2009 proses tersebut berlangsung formal dengan berbagai prosedur penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir yang menjabat sebagai Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo dengan jabatan Direktur Utama PT Bank BRISyariah.

Sebuah bank ritel modern yang ternama dengan menyajikan layanan finansial yang dibutuhkan masyarakat dengan jangkauan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat dalam segala bidang kehidupan kini di hadirkan oleh PT. Bank BRISyariah. BRISyariah juga memberikan berbagai aksesoris dalam lini kehidupan perekonomian masyarakat yang sesuai dengan prinsip syariah.

PT. Bank BRISyariah ini hadir dengan logo yang mencerminkan keinginan masyarakat yang menginginkan kehadiran sebuah lembaga perekonomian syariah yang mencakup aspirasi serta permasalahan dari perekonomian. Logo ini memberi gambaran mengenai kemampuan melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Warna biru dikombinasikan dengan putih serta benang merah dipilih dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Surat No.S.B.24-MDR/11-2016 tanggal 14 November 2016 yang diajukan BRISyariah perihal Penyampaian Perubahan Logo PT Bank BRISyariah No.S.B.225-PDR/12-2016, Perubahan tersebut telah diterima bahkan sudah dicatat melalui Surat Nomor S-35/PB.132/2017 oleh Otoritas Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan juga telah menyampaikan surat bahwa BRISyariah harus menyampaikan laporan perubahan tersebut secara rutin, melakukan sosialisasi serta sudah menyiapkan berbagai solusi ketika diwaktu mendatang terdapat beberapa konsekuensi yang

ditimbulkan dari perubahan logo tersebut. Makna dari logo ini adalah keterkaitan dan kebersamaan BRISyariah dengan perusahaan yang mengindukinya. BRISyariah juga selalu mendapatkan dukungan dari Bank BRI guna menjadikan BRISyariah sebagai bank yang memiliki nama besar serta Bank yang menjadi acuan bagi masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan perekonomian yang tengah dikeluhkan oleh masyarakat. Bank BRI juga memberikan dukungan penuh agar BRISyariah mampu berkembang menjadi bank besar seperti halnya perusahaan induknya.

Dari hasil usaha selama ini yang dilakukan Bank BRISyariah. Kini BRISyariah menjadi Bank terbesar ketiga dilihat dari berbagai perolehan yang diterima mulai dari aset, pembiayaan hingga dana pihak ketiga yang ia miliki. Fokus yang dijalankan Bank BRISyariah yaitu perekonomian menengah kebawah sehingga BRISyariah mampu memberikan berbagai produk penghimpunan dana serta pemecahan permasalahan masyarakat.

B. Profil Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah memiliki potensi untuk memperoleh nasabah. Melihat kondisi negara Indonesia dengan penduduk muslim terbanyak sehingga bank syariah mampu untuk menjadi pilihan yang tepat untuk nasabah yang menginginkan perekonomian secara halal yang tidak mengandung berbagai unsur haram seperti riba dan sejenisnya.

Bank syariah memberikan berbagai fasilitas dalam kegiatan perekonomian di Indonesia, Bank syariah juga mengalami peningkatan selama tiga dekade terakhir dengan kemampuannya mengatur strategi perekonomian di Indonesia. Peningkatan berbagai produk juga diperlukan seperti Inovasi produk, peningkatan layanan, dan pengembangan yang berkembang akan menjadi hal positif di tahun yang akan datang.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, menandai sejarah penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu kesatuan, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini diharapkan mampu memajukan strategi perbankan syariah yang mampu memiliki berbagai kualitas yang semakin baik dalam hal permodalan, pembiayaan dan aset yang dihasilkan. Didukung sinergi dengan induk perusahaan (Mandiri, BNI, BRI) dan komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia mampu bersaing di masa mendatang ke dalam ranah global sekalipun.

Penggabungan ini diharapkan mampu mengembangkan perekonomian yang lebih lagi. Serta mampu menjadikan masyarakat semakin menemukan solusi terhadap permasalahan perekonomian yang sedang mereka hadapi baik dalam bidang keuangan

mapun jasa yang tengah dibutuhkan oleh masyarakat saat ini dan diwaktu mendatang. Keberadaan Bank Syariah Indonesia ini mampu memberikan kebaikan, membuang kemadlaratan serta mampu menjalankan berbagai kegiatan usahanya sesuai prinsip syariah⁶⁸. Penggabungan tersebut disetujui Otoritas Jasa Keuangan melalui Keputusan Dewan Komisioner OJK Nomor 4/KDK.02/2021 tanggal 27 Januari 2021 tentang pemberian izin penggabungan PT Bnk Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi izin usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai perusahaan publik dan merupakan hasil penggabungan yang selalu berupaya menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan menyesuaikan dengan ketentuan terkini. Penerapan tata kelola perusahaan berdasarkan prinsip-prinsip transparans (*Transparency*), Akuntabilitas (*Accountability*), pertanggungjawaban (*Responsibility*), profesional (*Professional*), kewajaran (*Fairness*).

C. Kegiatan Usaha BRI Syariah

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, BRI Syariah melakukan kegiatan usaha perbankan dengan prinsip syariah sebagai berikut:

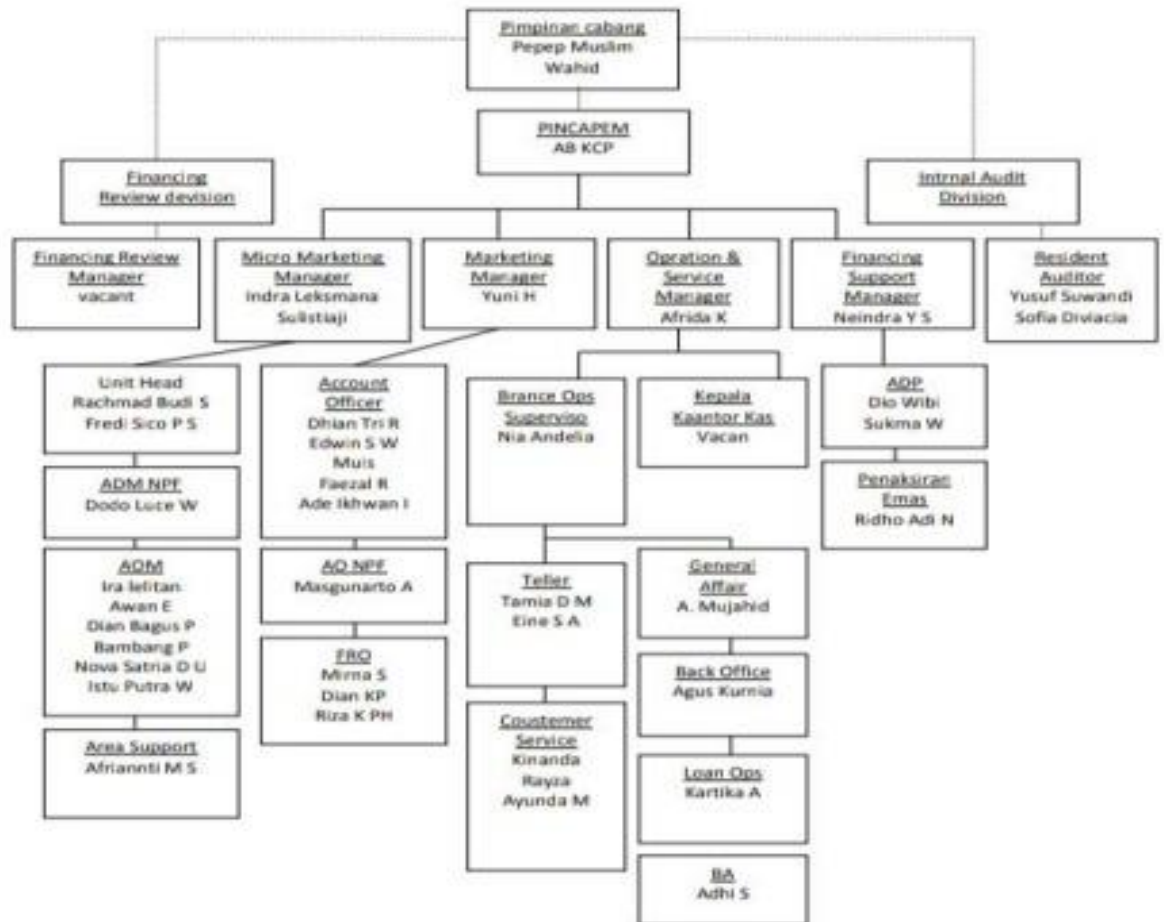
- a. Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad wadi'ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- b. Menghimpun dana dalam bentuk investasi berupa deposito, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- c. Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad *mudharabah*, akad *musyarakah*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- d. Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *murabahah*, akad *salam*, akad *istishna'*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- e. Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *qardh* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- f. Menyalurkan pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada nasabah berdasarkan akad *ijarah* dan/atau sewa beli dalam bentuk *ijarah*

⁶⁸ <https://www.Bankbsi.Co.Id/Company-Information/Tentang-Kami>, Pukul 11.41, Minggu 25 Juli 2021.'

- muntahiyah bittamlik* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- g. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat-surat berharga berdasarkan prinsip *Wadi'ah yad Amanah* atau prinsip lain berdasarkan prinsip syariah.
 - h. Memberikan fasilitas *letter of credit* (L/C) berdasarkan prinsip syariah. Memberikan fasilitas garansi bank berdasarkan prinsip syariah.
 - i. Melakukan kegiatan wali amanat berdasarkan Akad Wakalah.
 - j. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan Bank sepanjang disetujui oleh Bank Indonesia dan mendapat fatwa Dewan Syariah Nasional.
 - k. Melakukan pengambilalihan utang berdasarkan akad *hawalah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
 - l. Melakukan usaha kartu debit dan/atau kartu pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.
 - m. Melakukan pemberian jasa pelayanan perbankan berdasarkan akad antara lain: 1) *Wakalah*, 2) *Hawalah*, 3) *Katalah*, 4) *Rahn*.
 - n. Membeli, menjual dan/atau menjamin atas risiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata (*underlying transaction*) berdasarkan prinsip syariah.
 - o. Membeli surat berharga berdasarkan prinsip syariah yang diterbitkan oleh Pemerintah dan/atau Bank Indonesia.
 - p. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga, dan melakukan perhitungan dengan pihak ketiga atau antar pihak ketiga berdasarkan prinsip syariah.

D. Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses rancangan, organisasi, koordinasi dan kontrol pada sumber daya agar tujuan tercapai secara efektif dan efisien. Dalam pengelolaan sebuah perusahaan memerlukan organisasi dari pusat samapai ke cabang pembantu, Adapun Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Semarang adalah sebagai berikut :



Gambar 1 Struktur Organisasi BSI Semarang

- Pimpinan cabang : Pepep Muslim Wahab
- Financing review manager : Vacant
- Pincapem : AB KCP
- Micro marketing manager : Indra Leksmana Sulistiaji
- Unit head : - Rachmad budi S
- Fredi Sico P S
- ADM NPF : Dodo Lote W
- AOM : - Ira Lelitan
- Awan E
- Dian Bagus P
- Bambang P
- Nova Satria D U
- Istu Putra W
- Area support : Arfiannti M S
- Marketing manager : Yuni H

Acoount officer	: - Dhian Tri R - Edwin S W - Muis - Faezal R - Ade Ikhwan I
AO NPF	: Masgunarto A
FRO	: - Mirna S - Dian KP - Riza K PH
Operation & service manager:	Afrida K
Brance ops service	: Nia Andela
Teller	: - Tamia D M - Lina S A
Coustamer service	: - Kinanda - Rayra - Ayunda M
General affair	: A. Mujahid
Back Office	: Agus Kurnia
Loan Ops	: Kartika A
IIA	: Adhi S
Kepala kantor kas	: Vacan
Financing Support Manager	: Neindra Y S
AOP	: - Sukma W -
Penaksiran Emas	: Ridho Adi N
Resident Auditor	: - Yusuf Suwandi - Sofia Diviacia

Berdasarkan struktur organisasi tersebut akan diuraikan tugas dan wewenang dari masing-masing bagian, yaitu sebagai berikut :

a. Kepala Kantor Cabang Pembantu (*Sub Branc Manager*)

- 1) Mengelola seara optimal sumber daya insani Cabang agar dapat mendukung keancaran operasional Bank.

- 2) Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume/sasaran yang telah ditetapkan baik pembiayaan, dana maupun jasa.
 - 3) Memastikan realisasi target operasional cabang pembantu serta mendapatkan upaya-upaya pencapaiannya.
 - 4) Melakukan kegiatan penghimpunan dana, pemasaran pembiayaan, pemasaran jasa-jasa dan mencapai target yang telah ditetapkan.
 - 5) Melakukan review terhadap ketajaman dan kedalaman analisis pembiayaan gunaantisipasi resiko.
- b. Operasional Officer (OO)
- 1) Mengelola secara profesional sumber daya bidang operasional agar dapat mendukung kelancaran operasional dan bisnis di kantor cabang.
 - 2) Membuat rencana dan sasaran kerja tahunan cabang pembantu dibidang operasional.
 - 3) Melakukan pengecekan pemenuhan prasyarat/syarat pembiayaan berdasarkan Surat Penegasan Pembiayaan (SP) dan akad pembiayaan.
 - 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sub manager
 - a) Operasional
 - Memeriksa uang terhadap keabsahan dan kebenaran proses transaksi harian serta keabsahan bukti-bukti pendukungnya (dengan *Proof Sheets*).
 - Memastikan kebenaran posting transaksi.
 - Memastikan bahwa pembuatan laporan unit kerja, baik laporan kepada kantor pusat maupun pihak eksternal telah dilakukan dengan benar dan tepat waktu.
 - Menilai kesesuaian pelaksanaan tugas masing-masing pegawai dengan *Job description*.
 - b) Pembiayaan
 - Memastikan bahwa proses pemberian pembiayaan telah sesuai dengan kebijakan/ketentuan internal bank.
 - Memastikan bahwa semua pembiayaan telah mendapatkan persetujuan pejabat berwenang.
 - c) Umum
 - Memonitor absensi pegawai

- Memastikan bahwa hak pegawai telah terpenuhi/ dibayar sesuai ketentuan.

d) Pelaporan

- Membuat laporan insidental apabila terjadi hal-ha khusus yang perlu dilaporkan

c. *Customer Service (CS)*

- 1) Memberikan penjelasan kepada calon nasabah maupun nasabah mengenai produk-produk Bank BSI yang disertai dengan syarat-syarat dan ketentuan maupun tata cara prosedurnya.
- 2) Melayani pembukaan rekening giro dan tabungan sesuai dengan permohonan nasabah.
- 3) Melayani permintaan buku cek/ bilyet giro.
- 4) Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran (stop payment), baik rekening giro maupun tabungan.
- 5) Melayani penutupan rekening giro, baik atas permintaan investor sendiri, karena ketentuan bank (yang disepakati investor), maupun karena peraturan bank Indonesia.
- 6) Melayani permohonan penerbitan dan pencairan deposito berjangka dari investor.
- 7) Melayani investor yang membutuhkan informasi tentang saldo dan mutasi rekening
- 8) Melayani investor dalam hal permintaan “standing order” atau instruksi pembayaran berjangka lain.
- 9) Melayani nasabah atas laporan tabungan atau bilyet deposito yang hilang dan memintakan pendapa kepada operasional officer untuk penanganan selanjutnya.
- 10) Melayani nasabah dalam hal ada permintaan advice/ tembusan rekening giro.
- 11) Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jas bank seperti aut save, surat referensi bank dan sebagainya.
- 12) Menajaga kerahasiaan password/ sandi yang menjadi wewenang
- 13) Menyelenggarakan administrasi kartu-kartu yang diperlukan untuk pelayanan kepada nasabah/investor.
- 14) Input data *customer facility*.

15) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diajukan atasan.

d. Teller

- 1) Melakukan setoran/ tarikkan baik tunai maupun non tunai sesuai limitnya
- 2) Melaksanakan pengawasan brangkas
- 3) Wewenang pembayaran dan pemindah bukuan.

e. *Back Office* (BO)

- 1) Melaksanakan pemeriksaan ulang atas semua transaksi keluar/masuk maupun nota debit keluar/masuk setiap hari.
- 2) Memeriksa kebenaran atau kesesuaian antara fisik blanko nota debit/kredit
- 3) Pencairan pembiayaan konsumen, haji.
- 4) BI Checking.
- 5) Pemindahbukuan dari rekening ke rekening.
- 6) Pengarsipan dokumen legal pembiayaan.
- 7) Perpanjangan jangka waktu pembiayaan.
- 8) Pelunasan pembiayaan.
- 9) Monitoring nasabah tunggakan.

f. *Account Officer* (AO)

- 1) Memproses calon debitur atau permohonan pembiayaan
- 2) Membina debitur agar memenuhi kesanggupannya dalam pembayaran kembali pinjamannya.
- 3) Menyelesaikan kasus-kasus debitur
- 4) Support Financing
- 5) Mengadakan penilaian pemohon pembiayaan
- 6) Mengecek data kebenaran lampiran berkas pembiayaan

g. Bidang Marketing

- Melakukan kordinasi
- Melakukan monitoring, evaluasi, review dan supervisi
- Aktif menyampaikan pendapat, saran dan opini kepada direksi
- Melayani, menerima tamu calon nasabah
- Menyusun strategi planning dan selakumarketing/solisitasi nasabah.

h. Security/keamanan

- 1) Menjaga keamanan kantor dan lingkungan kantor.
- 2) Membantu pelayanan nasabah di banking hall.

E. Visi, Misi dan Orientasi tertentu

1. Visi, misi dan tata nilai perusahaan Bank BSI

a. Visi

Bank Syariah Indonesia mempunyai visi TOP 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- 2) Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 0 ditahun 2025
- 3) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 4) Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB >2)
- 5) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
- 6) Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

c. Nilai-nilai perusahaan (*Corporate Values*) BSI

Corporates Values BSI mencakup nilai dan budaya yang menjadi landasan cara berpikir, berperilaku dan bertindak, untuk kemudian ditanamkan sebagai budaya kerja yang diterjemahkan dalam AKHLAK, yaitu:

- 1) Amanah, yaitu memegang teguh kepercayaan yang diberikan
- 2) Kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
- 3) Harmonis, artinya saling peduli dan menghargai perbedaan
- 4) Loyal, artinya berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
- 5) Adaptif, artinya terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- 6) Kolaboratif, yaitu membangun kerjasama yang sinergis.

2. Alamat

BSI KC Semarang, Jl. MT Haryono No. 657, Wondri, Kec. Semarang, Jawa Tengah 50242.

F. Produk dan Layanan BRI Syariah

Bri syariah selalu mengembangkan produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan nasabah. Adapun produk dan layanan bri syariah sebagai berikut:

1. Produk Pendanaan

a. Tabungan Faedah BRISyariah iB

Merupakan produk tabungan dari BRI Syariah yang menggunakan akad wadi'ah/titipan. Untuk memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi. Produk tabungan faedah BRISyariah iB mencakup segmen diantaranya: Tabungan Bisnis BRISyariah iB, Tabungan Mikro BRISyariah iB, Tabungan Karyawan.

b. Tabungan Impian BRISyariah iB

Tabungan ini merupakan tabungan berjangka dari BRISyariah iB dengan menggunakan akad mudharabah mutlaqah dengan prinsip bagi hasil, menggunakan mekanisme autodebet yang dilengkapi dengan asuransi jiwa.

c. Tabungan Haji BRISyariah iB

Produk simpanan yang menggunakan akad mudharabah mutlaqah, khusus bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pembayaran biaya perjalanan ibadah haji (BPIH). Tabungan ini juga bisa digunakan untuk nasabah yang ingin merencanakan ibadah umroh.

d. TabunganKu BRISyariah iB

TabunganKu BRISyariah iB merupakan tabungan yang diluncurkan BRI Syariah dengan akad wadi'ah yang di peruntukkan masyarakat guna menumbuhkan budaya menabung.

e. Tabungan Simpanan Pelajar iB (SimPel)

Tabungan simpanan pelajar (SimPel) menggunakan akad wadi'ah yang ditujukan untuk siswa, guna menumbuhkan budaya menabung sejak dini.

f. Giro Faedah BRISyariah iB

Giro faedah yaitu produk simpanan untuk kemudahan transaksi yang penarikannya menggunakan cek, bilyet giro, sarana pembayaran lainnya, dan pemindah bukuan. Giro faedah dibagi menjadi 2 segmen yaitu giro faedah segmen reguler yang diperuntukkan perorangan dengan akad mudharabah mutlaqaah dan akad wadi'ah, giro faedah segemen pemerintah diperuntukkan pemerintah dengan menggunakan akad wadi'ah.

g. Deposito BRISyariah iB

Produk investasi berjangka dari BRISyariah dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukkan perorangan maupun perusahaan dengan jangka waktu tertentu. Deposito BRISyariah dibagi menjadi 2 yaitu Deposito Faedah BRISyariah dengan jangka waktu penempatan 1, 3, 6, dan 12 bulan. Dan Simpanan Faedah BRISyariah dengan jangka waktu penempatan kurang dari 1 bulan (7, 14, 21, dan 28 hari).

2. Produk Pembiayaan

a. Griya Faedah BRISyariah IB

Pembiayaan kepada perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*)/sewa menyewa dengan opsi beli/hibah (*Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik*) dan Kemitraan - Sewa (*Musyarakah Mutanaqisah*). pembayarannya secara angsuran setiap bulan dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar. Khusus untuk sewa menyewa dan *sharing*, kemungkinan adanya penyesuaian harga sewa per periode yang telah disepakati sebelumnya.

b. KPR Sejahtera BRISyariah iB

Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB) yang dikeluarkan BRISyariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dalam rkepemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang (Developer).

c. Oto Faedah BRISyariah iB

Produk pembiayaan kepemilikan mobil yang diperuntukkan nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*), sewa menyewa dengan opsi hibah (*Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik*), atau kemitraan- sewa (*Musyarakah Mutanaqisah*) dengan pembayaran secara angsuran dengan jumlah yang telah di sepakati sebelumnya. Khusus untuk sewa menyewa dan *sharing* kepemilikan memungkinkan ada penyesuaian harga.

d. Gadai Faedah BRISyariah iB

Pinjaman dengan agunan emas dimana emas yang dijadikan sebagai agunan disimoan dan dipelihara oleh bank dengan jangka waktu tertentu dengan memebayar biaya pemeliharaan atas emas.

e. Gadai Faedah BRISyariah iB: Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE)

Pembiayaan yang ditujukan untuk nasabah perorangan dengan tujuan untuk kepemilikan emas, dan emas yang dibeli digunakan sebagai agunan dengan menggunakan akad murabahah. Pengembalian pembiayaan diangsur setiap bulan dengan jangka waktu tertentu.

f. Multi Faedah BRIsyariah iB

Pembiayaan yang diberikan kepada karyawan untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat konsumtif dengan menggunakan akad jual beli (*murabahah*) atau sewa menyewa (*ijarah*) yang pengembalian pembiaannya diangsur dengan jangka waktu tertentu.

g. Multi Faedah BRIsyariah iB: Pembiayaan Umroh

Pembiayaan kepada nasabah perorangan yang mempunyai tujuan beribadah ketanah suci.

h. Purna Faedah BRIsyariah iB: Pra Purna

Fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada PNS yang akan memasuki masa pensiun untuk memenuhi kebutuhan barang atau jasa. Pembiayaan ini menggunakan akad jual beli (*murabahah*) atau sewa menyewa (*ijarah*) yang pengembalian pembiaannya diangsur dengan jangka waktu tertentu sampai memasuki masa pensiun.

i. Purna Faedah BRIsyariah iB: Purna

Fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada para pensiun yang akan memasuki masa pensiun untuk memenuhi kebutuhan barang atau jasa. Pembiayaan ini menggunakan akad jual beli (*murabahah*) atau sewa menyewa (*ijarah*) yang pengembalian pembiaannya diangsur dengan jangka waktu tertentu.

j. Mitra Faedah BRIsyariah iB: *Multifinance*

Pembiayaan yang ditujukan kepada lembaga keuangan yang melaukukan usaha pembiayaan yang kemudian disalurkan lebih kepada *end user* yang mengajukan pembiayaan kepada *multifinance* sesuai dengan akad syariah.

k. Mitra Faedah BRIsyariah iB: Koperasi Karyawan

Pembiayaan yang diberikan kepada koperasi karyawan untuk kemudian disalurkan lebih lanjut kepada para anggotanya yang mengajukan pembiayaan kepemilikan barang/ jasa sesuai dengan akad syariah.

l. Mitra Faedah BRIsyariah iB: BMT (Baitul Mal Wa Tamwil)

Pembiayaan yang diberikan kepada lembaga keuangan yang berbentuk BMT untuk kemudian disalurkan lebih lanjut kepada para nasabahnya yang mengajukan pembiayaan kepemilikan barang/ jasa.

m. Mitra Faedah BRI syariah iB: Linkage-Channeling

Fasilitas pembiayaan konsumtif multiguna atau multijasa yang diberikan kepada calon nasabah yang merupakan pegawai/ karyawan suatu perusahaan atau institusi melalui perantara koperasi karyawan (KOPKAR) atau koperasi pegawai republik Indonesia (KPRI).

n. Mitra Faedah BRI syariah iB: Modal Kerja dan Investasi

Fasilitas pembiayaan kepada nasabah guna memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi usaha sesuai prinsip-prinsip syariah yang menggunakan konsep *Murabahah* atau *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik* maupun *Musarakah Mutanaqishah* dengan plafon mulai dari > Rp. 200 juta sampai dengan Rp. 5 miliar.

o. Ritel Faedah BRI syariah iB: Pembiayaan Modal Kerja *Revolving* (PMKR) BRIS iB

PMKR BRI syariah iB adalah fasilitas pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha nasabah yang tidak berdasarkan kontrak (*non project based*), menggunakan akad *musarakah*, dengan sifat *revolving* (nasabah dapat melakukan penarikan dan penurunan pokok secara berulang kali sesuai kebutuhan, sepanjang tidak melebihi plafon yang telah ditentukan).

p. Mitra Faedah BRI syariah iB: Kerja Sama Institusi atau Perusahaan

Program kerjasama dengan suatu perusahaan yang dituangkan dalam *Master Agreement* berupa pemberian fasilitas pembiayaan langsung kepada Karyawan/ti dari perusahaan yang memenuhi kriteria BRI syariah, dengan persyaratan yang relatif mudah/ ringan bagi karyawan untuk tujuan pemenuhan kebutuhan konsumtif sesuai prinsip syariah.

q. Mikro Faedah iB: KUR iB

Skema pembiayaan mikro BRI syariah menggunakan akad *Murabahah* (jual beli), *Musarakah Mutanaqishah* (MMQ) dan *Ijarah Muntahiyah Bittamlik* (IMBT), dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi dengan plafond sampai dengan Rp200 Juta. Pembiayaan ini diberikan kepada calon nasabah dengan rentang umur minimal 21 tahun atau telah menikah untuk usia

lebih besar atau sama dengan 18 tahun. Maksimal 65 tahun pada saat akhir jangka waktu pembiayaan.

G. Proses Pengajuan Pembiayaan

1. KPR Sejahtera

a. Fitur produk KPR Sejahtera

- 1) Target market : masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) sesuai kelompok sasaran.
- 2) Tujuan pembiayaan : pembelian rumah baru untuk rumah sejahtera tapak atau rumah sejahtera susun dari developer yang kerjasama dengan BRI Syariah.
- 3) Skema akad : produk pembiayaan KPR Sejahtera menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dengan *akad murabahah bil wakalah*.
- 4) Jangka waktu : maksimal 15 tahun
- 5) Margin pembiayaan : 5% pa anuitas/ efektif
- 6) Harga rumah sejahtera tapak : harga rumah tapak sejahtera dibatasi dan dikelompokkan berdasarkan provinsi/kota/kabupaten.

b. Syarat dan Ketentuan

- 1) Memiliki E-KTP dan NPWP
- 2) Menyerahkan SPT tahunan PPH orang pribadi dan surat pernyataan berpenghasilan pokok yang tidak melebihi batas penghasilan pokok.
- 3) Pemohon wajib daftar di SIKASEP (sistem informasi KPR subsidi pemerintah) PPDPP, dan SIKUMBANG (sistem informasi kumpulan pengembang) terkait kesediaan rumah dari pengembang.
- 4) MBR dengan batasan penghasilan keluarga minimal 8.000.000/ per bulan
- 5) Pasangan yang ingin mengajukan pembiayaan belum pernah memiliki rumah, dan belum pernah menerima pembiayaan bersubsidi yang dibuktikan dengan surat pernyataan dari kelurahan atau kepala desa setempat.

c. Alur proses pembiayaan KPR Sejahtera (melalui kantor cabang)

- 1) Pengajuan KPR Sejahtera melalui aplikasi SIKASEP dengan melengkapi dokumen berupa nama, kata sandi, nomor KTP, NPWP, penghasilan per bulan, nomor telepon.
- 2) Melakukan verifikasi nasabah di Kantor Cabang
- 3) Proses pembiayaan, persetujuan, dan SP3.

- 4) Proses pra pengujian kesesuaian data nasabah yang dilakukan oleh Kantor Cabang, Dept. Housing Program, BLU PPDPP.
 - 5) Penandatanganan perjanjian, AJB, dan pengikatan angsuran.
 - 6) Pencairan KPR Sejahtera ke rekening Developer oleh nasabah.
 - 7) Pengiriman dokumen pengujian yang dilakukan oleh Kantor Cabang.
 - 8) Permohonan pencairan dana FLPP oleh Dept. Housing Program.
 - 9) Pengujian data yang meliputi data nasabah, kesesuaian ketentuan FLPP, kelengkapan data yang dilakukan oleh BLU PPDPP.
 - 10) Berita acara pengecekan dokumen, surat perintah penempatan dana, pemindahbukuan dana FLPP dari rekening RDK ke rekening program oleh Dept. Housing Program.
 - 11) Pembukaan blokir rekening developer.
- d. Larangan dalam Pembiayaan KPR Sejahtera
- 1) Dilarang berpenghasilan melebihi batas penghasilan sasaran.
 - 2) Dilarang membeli rumah sejahtera tapak atau satuan rumah sejahtera susun dengan harga jual melebihi batasan harga jual yang ditetapkan dalam keputusan menteri.
 - 3) Dilarang untuk tidak menghuni rumah sejahtera tapak atau satuan rumah sejahtera susun sebagai tempat tinggal dalam jangka waktu paling lambat 1 tahun setelah serah terima rumah yang dibuktikan dengan berita acara serah terima.
 - 4) Dilarang menyewakan atau mengalihkan kepemilikan rumah sejahtera tapak atau satuan rumah sejahtera susun dengan bentuk perbuatan apapun kecuali:
 - a) Debitur/ nasabah meninggal dunia (pewarisan)
 - b) Penghuni telah melampaui 5 tahun rumah sejahtera tapak
 - c) Penghuni telah melampaui 20 tahun untuk satuan rumah sejahtera susun
 - d) Pindah tempat tinggal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - 5) Dilarang menerima kembali subsidi perolehan rumah berupa kepemilikan rumah dari pemerintah.
- Dalam hal ini tidak memenuhi salah satu pernyataan dilarang pada poin 1, 2, 3, 4, atau 5 serta apabila salah satu pernyataan tersebut dilanggar,

berdasarkan hasil pengendalian dan pengawasan maka nasabah bersedia di hentikan KPR Sejahtera FLPP dan mengembalikan bantuan pembiayaan perumahan yang telah diperoleh.

Dengan adanya KPR Sejahtera yang ada pada BSI (BRI Syariah) dapat membantu masyarakat yang ingin memiliki rumah akan tetapi terkendala oleh biaya. Karena KPR Sejahtera menggunakan fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan (FLPP) yang merupakan subsidi dari pemerintah dengan target masyarakat berpenghasilan rendah.

2. KPR Griya Faedah/ Griya Hasanah

a. Syarat dan Ketentuan

- 1) WNI.
- 2) Jenis profesi nasabah : fix income (pegawai swasta/ BUMN/ BUMD/ PNS/ TNI/ Polri dengan status telah menjadi pegawai tetap), non fix income (Dokter/ Bidan/ Notaris, atau Wiraswasta).
- 3) Usia minimal 21 tahun atau sudah menikah, usia maksimal 70 tahun pada saat jatuh tempo pembiayaan.
- 4) PNS/ CPNS, TNI/ Polri, dan Pegawai BUMN/ BUMD berstatus pegawai tetap tanpa memperhatikan masa kerja. Pegawai Swasta berstatus pegawai tetap minimal 1 tahun, khusus pegawai swasta dari perusahaan bonafid tanpa melihat masa kerja.
- 5) Lama usaha : Profesional min. 2 tahun, Wiraswasta min. 3 tahun.
- 6) Profesional memberikan mutasi rekening koran 6 bulan terakhir, Wiraswasta memberikan mutasi rekening koran 6 bulan terakhir dan laba minimal 3 tahun.
- 7) Limit pembiayaan min. Rp. 50.000.000, maks. Rp. 25.000.000.000, maks. Rp. 50.000.000.000
- 8) Jangka waktu : hingga 30 tahun (Fix income dan Profesional), 15 tahun untuk Wiraswasta, hingga 15 tahun (Ruko/Rukan/ Apartemen), hingga 10 tahun (Kavling siap bangun).

b. Dokumen Wajib Pembiayaan

Jenis Dokumen	Pegawai	Wiraswasta	Profesional
Asli formulir permohonan pembiayaan	v	v	v

Fotokopi KTP (pasangan nasabah)	v	v	v
Fotokopi Kartu Keluarga	v	v	v
Fotokopi Akta Nikah/ Cerai	v	v	v
NPWP Pribadi	v	v	v
Slip gaji 1 bulan terakhir/ surat penghasilan dan asli surat jabatan	v		
Fotokopi rekening tabungan/ koran (3 bulan terakhir)	V		
Fotokopi rekening tabungan/ koran (6 bulan terakhir)		V	v
Fotokopi NPWP/ SPT Perusahaan)		V	
Fotokopi laporan keuangan perusahaan (neraca dan L/R)			v
Fotokopi ijin praktek profesi			v
Fotokopi akta pendirian perusahaan beserta perubahan dan ijin-ijin usaha		V	
Legalitas agunan berupa fotokopi SHGB/ SHM, IMB, dan SPR	V	V	v

c. Alur pengajuan pembiayaan KPR griya faedah (Griya Hasanah)

- 1) Nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan datang ke kantor cabang terdekat atau melalui marketing KPR.

- 2) Melakukan verifikasi nasabah di Kantor Cabang
- 3) Proses pembiayaan, persetujuan, dan SP3.
- 4) Proses pra pengujian kesesuaian data nasabah yang dilakukan oleh Kantor Cabang, Dept. Housing Program.
- 5) Penandatanganan perjanjian, AJB, dan pengikatan angsuran.
- 6) Pencairan KPR Sejahtera ke rekening Developer oleh nasabah. Pengiriman dokumen pengujian yang dilakukan oleh Kantor Cabang.
- 7) Permohonan pencairan dana oleh Dept. Housing Program.
- 8) Berita acara pengecekan dokumen, surat perintah penempatan dana, pemindahbukuan dana dari rekening RDK ke rekening program oleh Dept. Housing Program.
- 9) Pembukaan blokir rekening developer.

Adapun proses pengajuan pembiayaan KPR bisa secara online melalui website resmi BSI yang isinya hampir sama dengan mobile banking

- 1) Pengajuan pembiayaan KPR melalui rumahhimpian.id dengan melengkapi formulir yang suda tetera.
- 2) Melakukan verifikasi nasabah di Kantor Cabang
- 3) Proses pembiayaan, persetujuan, dan SP3.
- 4) Proses pra pengujian kesesuaian data nasabah yang dilakukan oleh Kantor Cabang, Dept. Housing Program.
- 5) Penandatanganan perjanjian, AJB, dan pengikatan angsuran.
- 6) Pencairan KPR Sejahtera ke rekening Developer oleh nasabah. Pengiriman dokumen pengujian yang dilakukan oleh Kantor Cabang.
- 7) Permohonan pencairan dana oleh Dept. Housing Program.
- 8) Berita acara pengecekan dokumen, surat perintah penempatan dana, pemindahbukuan dana dari rekening RDK ke rekening program oleh Dept. Housing Program.
- 9) Pembukaan blokir rekening developer.

Produk KPR Griya Faedah/ Griya Hasanah merupakan produk yang dikelurkan oleh BSI (ex BRI Syariah) yang tidak diperuntukkan semua kalangan. Target market dari Produk KPR Griya Faedah/ Griya Hasanah adalah masyarakat yang berpenghasilan tinggi dan mempunyai gaji tetap.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Banking dalam Pembiayaan KPR pada BSI (ex BRI Syariah)

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah, baik dari manajemen, produk, serta segala kegiatan usahanya. Hal tersebut lantaran bank syariah yang menjadi pelopor pelarangan riba, karena setiap produk yang dikeluarkan oleh bank syariah menggunakan sistem bagi hasil.

Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah), salah satu Badan Usaha Milik Negara yang kini telah hadir dengan layanan syariah yang siap melayani nasabah dengan prinsip dan juga kegiatan yang berlandaskan syariah. Salah satu produk yang ada di BRI Syariah adalah pembiayaan rumah (KPR) yang disubsidi oleh pemerintah dan KPR yang dikenal dengan griya faedah.

Hadirnya KPR pada BRI Syariah membantu para masyarakat yang membutuhkan hunian, karena rumah merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat. Kebutuhan akan pembiayaan kepemilikan rumah yang meringankan masyarakat tentu saja memberikan peluang tersendiri kepada bank sebagai penyedia dana (funding). Sesuai dengan prinsip utama dari suatu bank adalah penghimpunan dan penyaluran dana.

BRI Syariah mempunyai 2 produk KPR yaitu KPR Sejahtera dan KPR Griya Faedah. Dengan jumlah nasabah keseluruhan sebesar 247 dengan nasabah KPR Sejahtera sejumlah 146 dan KPR Reguler sejumlah 101 Dalam penyalurannya dengan menggunakan *akad murabahah bil wakalah* dimana pihak bank memberi kuasa pada nasabah untuk membeli dan menerima rumah dari pengembang atau penjual (*developer*)⁶⁹. Namun sebelumnya nasabah harus melengkapi syarat dan proses dalam mekanisme pengajuan pembiayaan KPR yang ada pada BRI Syariah, begitupun dengan ketentuan 5C supaya meminimalisir terjadinya kasus pembiayaan bermasalah pada pembiayaan KPR.

Dalam penggunaannya banyak nasabah yang datang ke kantor mengeluh karena aplikasi mobile banking yang halamannya susah di akses untuk mengajukan

⁶⁹ Hanif, 'Wawancara Dengan Marketing KPR', 2021.

pembiayaan KPR. Nasabah yang datang ke bank lebih banyak mengeluh karena halaman tidak bisa menampilkan isi dari halaman pembiayaan tersebut dari pada gagalnya proses verifikasi ketika sudah mengisi form pada halaman tersebut.

Berikut wawancara dengan saudari Indah Wahyuningrum, Saudara Dwi Saputro, saudari Wahyu Setianingsih selaku nasabah KPR FLPP:

- a. Bagaimana kesan dalam penggunaan mobile banking untuk mengajukan pembiayaan KPR?

Saudari Indah Wahyuningrum:

“untuk kesannya baik, tapi pada saat mengajukan pembiayaan KPR FLPP ini menurut saya lumayan ribet karena harus lewat kantor pemasaran dulu baru ke bank yang di pilih, jadi untuk mengajukannya saya hanya lewat aplikasi yang di sediakan oleh PPDPP itu saja responnya lama sekali dan hanya harus konfirmasi dengan kantor pemasaran. Jadi pada saat berkas saya lolos saya memutuskan tidak menggunakan mobile banking untuk melanjutkan verifikasi ke bank. Saya lebih memilih datang ke bank untuk proses verifikasi dan pengumpulan data yang dibutuhkan oleh bank”⁷⁰.

Saudara Dwi Saputro:

“untuk pengajuan pembiayaan KPR dengan menggunakan mobile banking sendiri sudah sangat baik mengingat sekarang jaman sudah serba online dan fitur baru, akan tetapi respon dari halaman mobile banking yang susah untuk dimuat membuat banyak orang lebih memilih untuk datang ke bank. Apalagi untuk pengajuan KPR FLPP sedikit rumit jadi lebih memilih untuk datang ke bank”.

- b. Bagaimana alur pengajuan pembiayaan KPR dengan menggunakan mobile banking?

Saudari Wahyu Setianingsih:

“untuk pengajuan pembiayaan sedikit rumit ya karena ini KPR subsidi dari pemerintah, saya mengajukan pembiayaan dengan menggunakan aplikasi mobile banking, tapi malah tidak menambah waktu yang banyak karena halaman pembiayaan yang sulit diakses”⁷¹.

Saudara Dwi Saputro:

“untuk alur pengajuannya dari awal lumayan rumit, karena lewatnya aplikasi SIKASEP atau kantor pemasaran baru nanti terverifikasi di bank, jadi untuk memruskan kembali dengan menggunakan mobile banking, saya pikir akan tambah rumit karena halaman yang susah diakses”⁷².

- c. Bagaimana penggunaan aplikasi mobile banking dalam pengajuan pembiayaan KPR?

⁷⁰ Indah Wahyuningrum, 'WAWANCARA NASABAH FLPP', 2021.

⁷¹ Wahyu Setianingsih, 'Wawancara Nasabah FLPP', 2021.

⁷² Dwi Saputro, 'WAWANCARA NASABAH FLPP', 2021.

Saudara wahyu setianingsih:

“saya mencoba mengajukan KPR dengan menggunakan aplikasi mobile banking untuk mempersingkat waktu jadinya menambah waktu karena halaman aplikasi yang menampilkan halaman pembiayaan tidak bisa diakses atau tidak bisa menampilkan isi”⁷³.

Saudara Dwi Saputro:

“kalo untuk penguunaan mobile banking untuk kebutuhan transaksi sehari-hari sangat membantu, tetapi kalo untuk pengajuan pembiayaan KPR kurang begitu memuaskan”⁷⁴.

Berdasarkan wawancara dengan Saudara Muhammad Yunus, Saudari Ratna Wijayanti dan saudara.

- a. Bagaimana kesan dalam penggunaan mobile banking untuk mengajukan pembiayaan KPR?

Saudara Muhammad Yunus:

“sangat membantu dan dapat memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan rumah, tetapi juga ada kesulitan dalam akses”⁷⁵.

Saudari Ratna Wijayanti:

“pengajuan KPR lewat mobile banking adalah hal yang baru, untuk di era sekarang hal ini merupakan kemajuan yang sangat pesat pada pembiayaan dalam bank.”⁷⁶.

- b. Bagaimana alur pengajuan pembiayaan KPR dengan menggunakan mobile banking?

Saudara Muhammad Yunus:

“sebenarnya sangat memudahkan tapi masih harus datang ke bank untuk proses verifikasi dokumen, karena banyak kendala”.

Saudari Ratna Wijayanti:

“masih sama halnya dengan pengajuan melalui kantor karena di mobile banking hanya mengisi form saja”.

- c. Bagaimana penggunaan aplikasi mobile banking dalam pengajuan pembiayaan KPR?

Saudara Muhammad Yunus

“untuk penggunaannya membantu tapi masih kurang membantu untuk pengajuan pembiayaan”⁷⁷.

Saudari Ratna Wijayanti:

⁷³ Setianingsih. Pada rabu 22 Desember 2021

⁷⁴ Saputro. Pada rabu 22 Desember 2021

⁷⁵ Muhammad Yunus, 'WAWANCARA NASABAH REGULER', 2021.

⁷⁶ Ratna Wijayanti, 'WAWANCARA NASABAH REGULER', 2021.

⁷⁷ Yunus. Pada 22 Desember 2021

“Membantu dalam segi waktu transaksi, tapi dalam proses pengajuan masih harus diperbaiki lagi”⁷⁸.

Kemudian penulis mencoba mewawancarai marketing pembiayaan KPR pada BSI (ex BRI Syariah)

“ KPR reguler yang semula griya faedah sekarang diganti dengan griya hasanah, untuk yang FLPP masih sama seperti dulu, bedanya sekarang untuk KPR reguler saat pandemi ini untuk pengajuannya dibatasi tidak semua orang bisa mengajukan KPR reguler, untuk alur pengajuannya masih sama seperti dulu yang membedakan untuk KPR reguler harus PNS, BUMN, pegawai Swasta Nasional, untuk KPR FLPP masih bisa karyawan swasta dengan gaji maksimal 8 juta dan untuk rumah pertama kali. Hambatan yang di hadapi pada saat memasarkan produk KPR persyaratan yang dibatasi, persaingan antar bank, dan proses ketika mengajukan pembiayaan. Dan solusi yang saya berikan biasanya mengalihkan pembiayaan ke mitraguna ”⁷⁹.

Dalam wawancara tersebut dapat diketahui bahwa alur pengajuan pembiayaan dengan menggunakan mobile banking sedikit rumit dari tujuan yang telah ditetapkan yaitu mempermudah masyarakat dalam mengajukan pembiayaan. Pihak bank mengidentifikasi masalah yang terjadi pada aplikasi mobile banking dari banyak nasabah yang mengeluh karena penggunaan mobile banking yang kurang maksimal karena seringkali eror diakses atau tidak bisa menampilkan isi halaman pembiayaan ketika digunakan dalam pengajuan pembiayaan KPR, selain itu ada nasabah yang mengeluh tidak bisa verifikasi dan mengharuskan nasabah datang ke bank untuk proses verifikasi dokumen. Nasabah lebih memilih datang ke bank atau berhubungan langsung dengan marketing jika ingin mengajukan pembiayaan KPR.

B. Analisis Strategi Penyelesaian Masalah Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Dalam Pengajuan Pembiayaan KPR pada BSI (ex BRI Syariah)

Pembiayaan KPR oleh BSI (ex BRI Syariah) KCS Semarang merupakan salah satu pembiayaan yang sangat diminati oleh nasabah. Hal tersebut lantaran kebutuhan masyarakat akan hunian memang sangat penting, bahkan sudah menjadi kebutuhan pokok setiap orang.

⁷⁸ Wijayanti. Pada 22 Desember 2021

⁷⁹ Hanif.

Jumlah pembiayaan kepemilikan rumah yang diajukan oleh nasabah terhadap BRI Syariah selalu mencapai kenaikan setiap tahunnya, kenaikan tersebut juga diikuti oleh perkembangan inovasi teknologi mobile banking yang ada di BSI (ex BRI Syariah) KCS Semarang.

Berdasarkan wawancara dengan Customer Service BSI (ex BRI Syariah) bahwa sesuai dengan kemajuan teknologi BSI (ex BRI Syariah) membuat inovasi dan menambahkan berbagai fitur dalam aplikasi mobile banking.

“mobile banking ini sudah di inovasi dan sudah banyak fitur-fitur baru yang di tambahkan sehingga mobile banking ini lebih lengkap dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya, fitur-fitur yang ada pada mobile banking ini sudah lengkap jadi untuk transaksi memudahkan nasabah tanpa datang ke kantor”⁸⁰.

Dalam wawancara diatas bahwa mobile banking sebelum ditambahkan fitur pengajuan pembiayaan hanya terdapat fitur transaksi sehari-hari seperti transfer, cek mutasi, cek saldo, dan lain-lain. Akan tetapi pada 2020 saat pandemi virus Covid-19 yang melanda Indonesia mobile banking BRI Syariah menambahkan fitur baru yaitu salam digital yang digunakan untuk mengajukan pembiayaan, yang bertujuan untuk meminimalisir terjadi kerumunan.

Sejalan dengan adanya inovasi penambahan fitur yang diberikan oleh BSI (ex BRI Syariah) terdapat beberapa kendala yang di banyak dilaporkan oleh nasabah pengguna mobile banking khususnya untuk fitur pengajuan pembiayaan KPR.

“kendala yang sering dilaporkan nasabah untuk masalah mobile banking lebih banyak ke proses aktivasi sama transaksi, untuk proses aktivasi memang nasabah tidak bisa aktivasi sendiri seperti dulu harus datang ke bank untuk mendapat kode aktivasi, untuk kendala yang dilaporkan nasabah pada fitur pembiayaan yang ada pada mobile banking seringkali halaman pembiayaan eror atau proses tampilan fitur pembiayaan lama, jadi banyak nasabah yang datang untuk mengadakan masalah tersebut”⁸¹.

Dari wawancara tersebut diketahui bahwa adanya kendala yang di alami oleh nasabah ketika ingin mengajukan pembiayaan. Kendala yang dialami ketika ingin membuka fitur baru pada mobile banking adalah halaman pembiayaan eror atau membutuhkan waktu untuk memuat halaman pembiayaan. Dengan adanya kendala ini maka fitur pada mobile banking untuk mengajukan pembiayaan dinilai belum

⁸⁰ Tamia Dwi Martha, 'Wawancara Dengan Customer Service', 2021.

⁸¹ Dian Bagus Pratama, 'Wawancara Dengan Devisi Digital', 2021.

sempurna. Solusi yang diberikan oleh customer service ketika banyak nasabah yang melaporkan adanya kendala pada halaman pembiayaan, customer service menyarankan agar nasabah langsung menghubungi pihak marketing yang terkait untuk proses pengajuan pembiayaan KPR.

Tentunya setiap bank mempunyai organisasi yang mengontrol jalannya operasional bank, dari hasil wawancara semua aktivitas operasional mobile banking dikontrol oleh divisi digital banking yang mempunyai tugas menjalankan dan mengontrol pengendalian fungsi mobile banking agar menjaga terjadinya trouble pada aplikasi mobile banking. Kemudian dalam proses penyelesaian masalah dalam mobile banking yang dilakukan oleh pihak bank dilakukan oleh divisi digital banking yang ada pada BSI (ex BRI Syariah).

Dalam kasus penyelesaian masalah yang terjadi pada mobile banking dalam pengajuan KPR ada strategi yang disiapkan oleh pihak bank dalam menangani masalah pada mobile banking.

Kemudian penulis juga mewawancarai divisi digital banking terkait kendala yang dialami oleh nasabah saat ingin mengajukan pembiayaan.

“ Untuk mobile banking semakin kesini semakin berkembang, dan ada inovasi fitur yang ditambahkan apalagi pada saat ini masih pandemi covid-19, tetapi untuk fitur tersebut memang belum maksimal dan belum sempurna dikarenakan masih baru, kita masih menguji coba apakah fitur ini membantu dalam kondisi pandemi atau tidak. Maka masih banyak kekurangan yang terdapat fitur tersebut seperti susah nya halaman ketika diakses atau susah nya verifikasi data nasabah, untuk kelebihannya sendiri kita berharap dengan adanya fitur ini dapat membantu masyarakat dalam masa pandemi yang ingin mengajukan pembiayaan tanpa harus datang ke bank”⁸².

Pada kasus tersebut bank harus tanggap dalam mengambil keputusan dalam menyusun strategi penyelesaian masalah pada mobile banking untuk mengajukan pembiayaan KPR. Apabila bank kurang tanggap dalam menangani kasus tersebut maka dikhawatirkan akan terjadinya penurunan dalam penggunaan mobile banking sebagai sarana transaksi di kehidupan sehari-hari.

Selanjutnya penulis akan menguraikan hasil wawancara tentang strategi penyelesaian masalah penggunaan mobile banking untuk pengajuan pembiayaan kredit pembiayaan

⁸² Bagus Pratama.

rumah (KPR) untuk mengatasi kendala yang telah banyak dilaporkan nasabah, sebagaimana dalam wawancara berikut:

1. Bagaimana strategi dari bank untuk penyelesaian masalah mobile banking untuk pengajuan pembiayaan KPR?

“ Untuk dari KC Semarang sendiri jika ada kendala yang dilaporkan dengan masalah halaman sering eror atau proses verifikasi yang lambat kami dari pihak bank sebisa mungkin membantu dengan cara merefresh atau mereload pada halaman fitur pada aplikasi mobile banking, karena pada dasarnya bukan KC Semarang yang membuat aplikasi. Selain itu jika kendala masih di temui kita akan laporkan pada develop/ atau pembuat aplikasi yang ada di pusat”⁸³.

2. Apakah hambatan dalam strategi penyelesaian masalah pada fitur mobile banking tersebut?

“Untuk hambatannya sendiri ya sebagaimana telah saya jelaskan tadi, kita dari divisi digital banking tidak bisa berbuat banyak selain membantu memperbarui halaman dan melaporkan masalah tersebut. Untuk selanjutnya akan di laporkan pada pembuat aplikasi karena mereka punya tim khusus yang menangani masalah mobile banking”⁸⁴.

3. Siapa sasaran potensial dengan adanya fitur baru pada mobile banking tersebut?

“Untuk sasaran untuk semua masyarakat yang ingin mengajukan pembiayaan entah itu mikro ataupun KPR, karena kita lihat saat pandemi pembiayaan khususnya KPR masih banyak diminati masyarakat, jadi dari pihak bank mengeluarkan fitur baru untuk mengaukan pembiayaan untuk membantu masyarakat agar tidak usah datang ke bank dan menghindari kerumunan karena masih kondisi pandemi covid-19”⁸⁵.

4. Apakah saran untuk perbaikan fitur pada mobile banking tersebut?

“Semoga lebih baik lagi kedepannya, dan lebih diperbaiki lagi sistem pada mobile banking khususnya pada fitur baru mobile banking”⁸⁶.

“Lebih diperbaiki lagi sistem pada mobile banking agar meminimalisir terjadinya eror”⁸⁷.

⁸³ Bagus Pratama.

⁸⁴ Bagus Pratama.

⁸⁵ Bagus Pratama.

⁸⁶ Yunus.

⁸⁷ Wahyuningrum.

5. Bagaimana harapan kedepannya dengan adanya masukan-masukan yang disampaikan oleh nasabah?

“Untuk nasabah terima kasih banyak masukan yang telah diberikan kepada bank untuk memperbaiki masalah mobile banking, kami akan terus berusaha supaya para nasabah selalu puas menggunakan mobile banking kami dan harapannya untuk mobile banking semoga lebih sempurna lagi karena ini adalah fitur baru pada mobile banking”⁸⁸.

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Langkah-langkah dalam proses penyelesaian masalah mobile banking yang timbul pada bank BSI (ex BRI Syariah):

- a. Pihak bank mengidentifikasi masalah dengan menampung semua keluhan yang dialami oleh nasabah.
- b. Menyusun rencana dengan memberikan solusi kepada nasabah dengan memperbaiki halaman dan selanjutnya akan dilaporkan juga kepada pihak pembuat aplikasi.
- c. Melaksanakan rencana dengan membantu memperbaiki halaman yang terjadi masalah.
- d. Selanjutnya, pihak bank akan melakukan evaluasi terhadap rencana yang sudah dijalankan. Apakah rencana tersebut sudah membantu nasabah dalam mengatasi masalahnya atau kah belum.

strategi penyelesaian yang dilakukan bank untuk menghadapi kendala yang terjadi pada mobile banking adalah pihak bank membantu memperbaiki halaman fitur pembiayaan dan melaporkan masalah tersebut pada develop karena pihak KC Semarang sepenuhnya hanya bertugas menjalankan aplikasi tersebut yang jika nantinya akan dilanjutkan dengan melaporkan perusahaan pembuat aplikasi mobile banking.

⁸⁸ Bagus Pratama.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penggunaan aplikasi penggunaan aplikasi mobile banking dalam pembiayaan KPR pada bsi (ex bri syariah) bank mengidentifikasi masalah yang terjadi pada aplikasi mobile banking dari beberapa keluhan nasabah bahwa halaman pembiayaan pada aplikasi mobile banking tidak bisa diakses atau tidak bisa menampilkan isi halaman pembiayaan, selain itu ada nasabah yang yang mengeluh tidak bisa verifikasi dan mengharuskan nasabah datang ke bank untuk proses verifikasi dokumen.
2. Strategi penyelesaian masalah dalam penggunaan mobile banking ini pihak dari KC Semarang hanyalah sebagai pelaksana dan hanya menjalankan perintah dari pembuat aplikasi, dari devisi digital banking di BSI (ex BRI Syariah) membantu proses memperbaiki atau mereload halaman yang terkendala selebihnya pihak bank akan membuat laporan kepada pihak pembuat aplikasi yang berpusat di jakarta untuk memperbaiki halaman yang memiliki kendala. Mengingat fitur ini baru pada aplikasi mobile banking.

B. Saran

Berdasarkan penelitian ini, penulis memiliki saran sebagai berikut :

1. Kepada Bank seperti yang sudah dijelaskan dalam kesimpulan strategi penyelesaian masalah mobile banking dalam pengajuan pembiayaan KPR di BSI (ex BRI Syariah), perusahaan diharapkan mensosialisasikan terlebih dahulu adanya fitur baru pada mobile banking. Dan juga untuk pihak pembuat aplikasi agar memperbaiki trafic sisi server dan melakukan test qc ulang karena banking adalah aktivitas vital, dari sisi develop juga harus memperhatikan sisi keamanan dan kenyamanan.
2. Kepada seluruh masyarakat terutama dikalangan muda, semoga dalam penulisan skripsi ini dapat memberikan informasi bagi seluruh masyarakat kalangan muda tentang penggunaan aplikasi mobile banking yang

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001)
- Arianti, Nel, 'ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN PADA PT. BANK TABUNGAN PENSUNAN NASIONAL MEDAN', *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 4 (2017), 2–3
- Bagus Pratama, Dian, 'Wawancara Dengan Devisi Digital', 2021
- Bangun, Fransiska B R, Program Studi, Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu, Sosial Dan, Ilmu Politik, and others, 'PENJUALAN (Studi Pada Usaha Warung Wajik Peceren H . Ngadimin) SKRIPSI', 2021
- Bank, Pada, and Syariah Mandiri, 'MANAJEMEN STRATEGI LAYANAN MOBILE BANKING Prodi Manajemen Dakwah , Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi , UIN Syarif Hidayatullah , Jakarta * Email : Abdul.Hafiz18@uinjkt.Ac.Id Prodi Manajemen Dakwah , Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi , UIN Sy', 8
- BRI Syariah, 'Berinovasi Untuk Pertumbuhan Berkelanjutan', 2019, 87
- Damayanti, Ika, 'Wawancara Nasabah BRI Syariah', 2021
- Devi Fitriani, Soedarmadi, 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTI DAN KUALITAS PELAYANAN PERIFERAL TERHADAP WORD OF MOUTH MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA BUS TRANS SEMARANG)', *Majalah Ilmiah Solusi*, 17.July (2019), 1–23
- Diana, Yumanita dan Ascarya, *Bank Syariah: Gambaran Umum* (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan(PPSK), 2005)
- Diranto, Firman, 'Stimulus Untuk UMKM', *Indonesia.Go.Id*, 2020
<<https://indonesia.go.id/narasi/indonesia-dalam-angka/ekonomi/stimulus-untuk-umkm>>
- Drs. Ismail, M.B.A.A., *Perbankan Syariah* (Kencana, 2017)
<<https://books.google.co.id/books?id=X9xDDwAAQBAJ>>

———, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, cet. ke 1, 2011)

DSN-MUI, 'Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No: 33/DSN-MUI/IX/2002 Tentang Obligasi Syariah Mudharabah', *Fatwa DSN MUI*, 2002

Dwi Martha, Tamia, 'Wawancara Dengan Customer Service', 2021

Fanni Husnul, Hanifal, Astri Wulandari, and Agus Maolana H., 'Efektivitas Layanan Internet Banking Berdasarkan Persepsi Konsumen (Studi Pada Nasabah PT. Bank Mandiri Dan PT. Bank Negara Indonesia Tahun 2013)', *Sentika*, 2014. *Sentika* (2014), 83–88

Faslah, Ronny, and Abdul Haris, 'Perencanaan Strategis Sistem Informasi Mobile Banking Pada PT Bank BRI Syariah', *Eltikom*, 1.2 (2017), 31–38

Fatmasari, Nabila, 'Analisis Sistem Pembiayaan KPR Bank Konvensional Dan Pembiayaan KPRS Bank Syariah (Studi Kasus Bank BTN Dengan Bank Muammalat)', *Universitas Negeri Surabaya*, 3.1 (2013), 25 <<http://www.e-jurnal.com/2013/12/analisis-sibiayaan-kpr-bank.html>>

Firdaus, M, *Sistem Dan Mekanisme Pengawasan Syariah* (Jakarta: Renaisan, 2005)

Grafika, Redaksi Sinar, *Undang-Undang Perbankan 1999 (Undang-Undang No. 10 Tahun 1998)* (Jakarta: Redaksi Sinar Grafika, 2002)

Hanif, 'Wawancara Dengan Marketing KPR', 2021

Haris, Helmi, 'Pembiayaan Kepemilikan Rumah (Sebuah Inovasi Pembiayaan Perbankan Syari'ah)', *La_Riba*, 1.1 (2007), 113–25 <<https://doi.org/10.20885/lariba.vol1.iss1.art8>>

'<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, Pukul 11.41, Minggu 25 Juli 2021.'

'<https://www.brisyariah.co.id>'

husnul Khotimah, I C, 'Analisis Psbb (Pesta Hasanah Berbagi Bahagia) Bni Syariah Solusi Dimasa Pandemi Covid 19', *Jurnal LA RIBA*, 2.01 (2020), 30–45 <<http://e-jurnal.stitqi.ac.id/index.php/lariba/article/view/214>>

Indonesia, Ikatan Bankir, *Mengelola Kredit Secara Sehat* (Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015)

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Burgerlijk Wetboek* (Bandung: Balai Pustaka, 1992)
- Maulana, Mochamad Gustaf, 'Analisis Problem Solving Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Unit Recovery Dan Remedial Bank Bni Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat', 2016
- Medyawati, Henny, Farida, and Ega Hegarini, 'Model Pengukuran Kualitas Layanan Website E-Banking Di Indonesia', *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*, 2012. Snati (2012), 23–28
- Muhamad, *Lembaga Keuangan Umat Kontemporer* (Yogyakarta: UII Press, 2000)
- mukhlis catio, sarwani, Ruknan, *Manajemen Strategi*, ed. by Indigo Media (Kota Tangerang, 2021)
- 'No Title' <inance.detik.com/moneter/d-5037558/saat-pandemi-bri-syariah-catat-786-transaksi-dari-mobile-banking>
- <<https://keuangan.kontan.co.id/news/permintaan-kpr-tinggi-bri-syariah-dorong-pengajuan-lewat-aplikasi-digital>>
- Nugrahani, Fajar, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Surakarta: Cakra Books, 2014)
- Purwanto, Hery, 'MANAJEMEN PELAYANAN PERBANKAN SYARI'AH Hery Purwanto Fakultas Syariah Dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah Di Wonosobo', 5.mei (2019), 106 <<https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/syariati/article/download/1189/679/#:~:text=Pelayanan perbankan syariah yang dimaksud, calon nasabahnya sehingga kepuasan pelanggan>>
- Puspita, Dea Anggun, 'Pelaksanaan Pembiayaan Kepemilikan Perumahan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (KPR FLPP) Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Natar' (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro, 2018)
- Rafidah, 'Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan', *Nalar Fiqh*, 10. Desember (2014), 113–26
- Rahman, M W, W H N Putra, and L Fanani, 'Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Banking Dengan Menggunakan Usability Testing (Studi Kasus: Aplikasi Jakone Mobile PT. Bank DKI)', ... *Teknologi Informasi Dan Ilmu ...*, 3.6 (2019) <<https://j->

ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5570>

Rangkuti, Freddy, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, 2006

Rianto, M.Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010)

Rukhviyanti, Yudhi W. Arthana R. & Novi, 'Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan mobile banking (M-Banking): Model Kombinasi Technology Acceptance Model (Tam) Dan Theory of Planned Behavior (Tpb)', *Jurnal Informasi*, VII.1 (2015), 25–44

Rusmiati, 'Penyelesaian Transaksi Bermasalah Pengguna ATM BRI Unit Malongi Longi Kab.Pinrang (Analisis Ekonomi Islam)', *Skripsi*, 2020, 56–60

Saputro, Dwi, 'WAWANCARA NASABAH FLPP', 2021

Setianingsih, Wahyu, 'Wawancara Nasabah FLPP', 2021

Setiawan, Albi Anggito & Johan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018)

SUGIANA, W, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bni Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta*, 2018
<<http://repository.iainpurwokerto.ac.id/3894/>>

Sukmadinata, Burhan Syaodih, *Metode Penelitian Tindakan* (Jakarta: Raja Grafindo, 2008)

Sukmadinata, Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, Cet. ke-3, 2007)

Susilo, et al, Yusri, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Salemba Empat, 2006)

Susilo, Edi, *Analisis Pembiayaan Dan Risiko Perbankan Syariah*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017)

Syamsudin, Arif, 'Wawancara Dengan Nasabah BRI Syariah', 2021

Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Ed. 1 (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997)

'Transaksi Dengan Aplikasi BRIS Online', 2021
<<https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20200602165306-29-162509/78-transaksi-bri-syariah-menggunakan-aplikasi-bris>>

UU RI, No. 10 Th 1998, ‘Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan’,
Lembaran Negara Republik Indonesia, 1998, 182
<<http://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>>

Wahyuningrum, Indah, ‘WAWANCARA NASABAH FLPP’, 2021

Wangawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012)

‘Wawancara Nasabah BRI Syariah’

Wibowo, Astrid Wahyu Adventri, ‘Analisis Usabilitas Pada Aplikasi Mandiri Online’, *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 15.1 (2020), 11 <<https://doi.org/10.14710/jati.15.1.11-19>>

Wijaya, Anita, ‘Wawancara Dengan Nasabah BRI Syariah’, 2021

Wijayanti, Ratna, ‘WAWANCARA NASABAH REGULER’, 2021

Wulandari, Novitasari Putri, Nadya Novandriani, and Karina Moeliono, ‘Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung’, *Bisnis Dan Iptek*, 2017, 139–49

Yunus, Muhammad, ‘WAWANCARA NASABAH REGULER’, 2021

Yusuf, Muri, *METODE PENELITIAN: Kualitatif, Kuantitatif, Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2014)

Yuwono, Raka, Ario Wibowo, Satrio Hadi Wijoyo, and Retno Indah Rokhmawati, ‘Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking Di Indonesia Dengan Menggunakan Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Pada JakOne Mobile Dan BCA Mobile)’, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3.6 (2019), 5666–73

Zain, Syaiful Bahri Djamarah dan Aswan, *Strategi Belajar Mengajar*, cet. ke-2 (Jakarta: Rineka Cipta, 2002)

LAMPIRAN







Nama : Safira Nuraini

Nim : 1705036062

Prodi : S1 Perbankan Syariah

Judul : Strategi Penyelesaian Masalah Pengguna Mobile Banking Untuk Pengajuan Pembiayaan Kredit Pembiayaan Rumah (KPR) di BSI KC Semarang

WAWANCARA DAN OBSERVASI

A. NARASUMBER

1. Ahli IT BSI Semarang
2. CS BSI Semarang
3. Nasabah BSI Semarang

B. SUMBER

1. Data penyaluran pembiayaan KPR oleh bank
2. Data nasabah KPR (\pm 5 Nasabah)
3. Profil perusahaan (Visi misi dan Struktur organisasi Bank BSI)

C. PERTANYAAN

Ahli IT BSI Semarang:

1. Bagaimana perkembangan layanan mobile banking di BSI Semarang?
2. Apakah sudah efektif mobile banking BSI tersebut?
3. Bagaimana strategi dari BSI untuk penyelesaian masalah mobile banking BSI?
4. Siapa sasaran potensial dengan adanya fitur baru pada mobile banking tersebut?
5. Apakah hambatan dalam strategi penyelesaian masalah mobile banking BSI?
6. Bagaimana harapan kedepannya dengan adanya masukan-masukan dan perbaikan untuk mobile banking BSI?

CS BSI Semarang

1. Bagaimana pendapat anda tentang mobile banking BSI?
2. Bagaimana pendapat anda tentang fitur-fitur yang ada pada mobile banking BSI?
3. Kendala apa saja yang banyak dilaporkan nasabah terkait mobile banking BSI?
4. Bagaimana cara anda menjawab keluhan para nasabah yang melaporkan kendala mobile banking BSI?

Marketing pembiayaan KPR

1. Bagaimana untuk mempromosikan produk KPR?
2. Bagaimana alur pengajuan pembiayaan KPR baik secara online maupun offline?
3. Apa saja hambatan saat memasarkan produk KPR tersebut?
4. Apakah solusi dari hambatan saat memasarkan produk KPR tersebut?

Nasabah

1. Bagaimana kesan dalam penggunaan mobile banking untuk mengajukan pembiayaan KPR?
2. Apakah penggunaan Mobile Banking BSI efisien untuk mengajukan pembiayaan KPR?
3. Apakah menurut anda Mobile Banking BSI sangat bermanfaat?
4. Apakah keuntungan dan kerugian dalam menggunakan Mobile Banking BSI untuk mengajukan pembiayaan KPR?
5. Apakah alur dalam pengajuan pembiayaan KPR dengan menggunakan Mobile Banking BSI sulit atau tidak?
6. Apakah dengan adanya Mobile Banking BSI dapat mempermudah proses transaksi pengajuan pembiayaan KPR?
7. Apakah kendala yang dialami pada saat proses pengajuan pembiayaan dengan menggunakan Mobile Banking BSI?
8. Apakah anda merasa puas dan nyaman menggunakan Mobile Banking BSI?
9. Apakah saran untuk perbaikan mobile banking?

RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PENULIS

Nama : Safira Nuraini
Tempat, Tanggal Lahir : Pati, 13 September 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Dk. Pondok rt 02 rw 06 Desa Tanjunganom Kec.
Gabus Kab. Pati
Status : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
No HP : 085712178493
Whatsapp : 082247394741
Email : safiranuraini162@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MI Tarbiyatul Islamiyah
2. MTS Tarbiyatul Islamiyah
3. SMA I Tuan Sokolangu