ABSTRAK

Tugas Akhir atas nama **RINI FITRI NINGSIH, 3116.065** ini berjudul **"DAMPAK LAYANAN BSM *MOBILE BANKING* DALAM KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC. PAYAKUMBUH"** maksud dari judul di atas adalah bagaimana dampak layanan BSM *mobile banking* dalam kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh.

Latar belakang masalah Tugas Akhir ini, nasabah tidak hanya dari kalangan muda saja tetapi juga dari kalangan orang tua atau pensiunan. Fasilitas ATM yang sedikit dan sering eror juga menjadi salah satu keluhan nasabah. Dan peminat layanan BSM *mobile banking* banyak sedangkan sinyalnya sering terganggu.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan dampak layanan BSM *mobile* banking dalam kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi dengan karyawan Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh. Setelah data terkumpul, kemudian di olah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber dengan menggunakan deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa system layanan BSM *mobile banking* sangat membantu nasabah dalam melakukan layanan transaksi perbankan karena mudah diakses, bisa digunakan dimanapun, dan nasabah tidak harus mengunjungi bank untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, ganti PIN ATM, dan transfer uang. Penerapan fasilitas BSM *mobile banking* di PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh dapat dijalankan dengan baik walaupun masih ada kendala seperti gangguan jaringan.

Kata kunci: Layanan BSM *mobile banking* dan kepuasan nasabah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **"dampak layanan BSM *mobile banking* dalam kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC. Payakumbuh"**. Sholawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju zaman terang benderang dan memiliki ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada jurusan DIII Perbankan syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Dalam penulisan dan penjelasan Tugas Akhir penulis tidak terlepas dari kesulitan karena keterbatasan waktu, ilmu dan pengetahuan yang dimiliki. Namun berkat Rahmat dan karunia Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini melalui bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada ayahanda **Ontritono** dan ibunda **Mulmayati** dan juga kepada kakak, abang dan adik **Febrio Andra, Riri Kasih Pratiwi** dan **Raqila Natasya** serta seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi serta dorongan. Oleh karena itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu **Dr. Ridha Ahida, M.Hum**, Rektor IAIN Bukittinggi beserta Wakil Rektor.

2. Bapak **Dr. Iiz Izmuddin, MA**, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi.
3. Ibu **Novera Martilova, SE, MM**, Ketua Jurusan DIII Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi.
4. Ibu **Rahmi, MA**, Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan di IAIN Bukittinggi.
5. Bapak **Rahmi, MA**, selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan/i IAIN Bukittinggi yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan di perguruan tinggi ini.
7. Pimpinan serta karyawan/i perpustakaan IAIN Bukittinggi yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis dengan berbagai macam sumber buku.
8. Ibu **Venny Oktasari** selaku pimpinan dari PT.Bank Syariah Mandiri KC. Payakumbuh yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta kepada ibu **Wahyuni Silvia** selaku *General Support Staff* di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Payakumbuh.
9. Kepada seluruh keluarga besar mahasiswa jurusan DIII Perbankan Syariah local B angkatan 2016 yang telah memberikan masukan dan dorongan dalam Tugas Akhir ini.

Atas segala bentuk bantuan yang diberikan, penulis menucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT mambalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu. Kritik dan saran sangat penulis harapkan demi menyempurnakan Tugas Akhir ini dan penulis juga berharap Tugas Akhir ini menjadi sumber informasi yang bermanfaat khususnya bagi penulis, bagi masyarakat dengan izin-Nya.

Bukittinggi, 04 November 2019

Penulis

RINI FITRI NINGSIH

3116.065

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah yaitu bank yang dalam aktivitasnya, baik dalam penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya menggunakan prinsip syariah. Perkembangan perbankan syariah yang semakin baik di masa yang akan datang didukung oleh kondisi semakin meningkatnya pemahaman dan keinginan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah. Bank Indonesia dalam hal ini mengakomodir dengan menyempurnakan berbagai ketentuan yang memberikan berbagai pilihan untuk pengembangan jaringan kantor bank syariah serta memberikan informasi tentang potensi wilayah danpermintaan masyarakat terhadap perbankan syariah.

Dengan adanya UU No. 10 Tahun 1998 yang mengakui keberadaan bank syariah dan bank konvensional serta memperkenankan konvensional membuka kantor cabang syariah,perkembangan bank syariah di Indonesia semakin pesat, yaitu ditandai dengan berdirinya bank syariah baru dengan system *dual banking* (*dual banking system*).[1]

Perbankan memiliki peranan penting dalam kegiatan perekonomian dalam suatu negara. Tentunya tidak akan terlepas dari proses pembayaran

[1] Khotibul Umam Dan Setiawan Budi Utomo.*Perbankan Syariah : Dasar-dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia*, (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2016). hlm. 27.

yang menggunakan uang sebagai medianya. Bank memiliki kegiatan pokok seperti mengimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat.[2]

Metode manual perbankan adalah nasabah datang ke bank untuk bertransaksi. Bila nasabah ingin melakukan transfer dana ke rekening lain di bank yang sama atau bank yang berbeda, mereka harus dating ke bank, mengisi blako transfer dan mengantri untuk dilayani.

Di era informasi saat ini,perkembangan teknologi yang begitu pesat telah mempengaruhi perkembangan aktivitas baik ekonomi maupun social masyarakat, termasuk aktivitas dan transaksi keuangan.Hal ini terlihat dari mulai banyaknya perusahaan yang mengoptimalkan usahanya melalui teknologi informasi untuk dapat bertahan dan menang dalam persaingan di dunia bisnis. Salah satu hasil dari sistm informasi di bidang perbankan adalah lahirnya *Mobile Banking* yang biasanya hanya bisa digunakan oleh orang yang berbisnis tetapi sekarang sudah bisa digunakan oleh nasabah pada umumnya. Contoh bank yang menggunakan yang menawarkan layanan ini adalah Bank Syariah Mandiri dengan nama BSM *Mobile Banking*.

BSM *Mobile Banking* merupakan salah satu pengembangan teknologi yang mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama.Layanan BSM *Mobile Banking* diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada para nasabah.Pelayanan perbankan

[2]Adiwarman A.Karim. *Bank Islam*: *Analisis Fiqih Keuangan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013), hlm. 25.

melalui BSM *Mobile Banking* tersebut berupa aplikasi yang menyediakan pelayanan perbankan langsung tanpa perlu datang ke bank yang bersangkutan.

Pada PT. Bank Syariah mandiri KC Payakumbuh jumlah ATM yang hanya berjumlah 4(empat)dan juga letaknya sangat jauh sehingga nasabah susah untuk mengakses ATM tersebut. Dengan adanya BSM *Mobile Banking*, tidak hanya bermanfaat bagi nasabah tetapi juga bermanfaat bagi bank, BSM *Mobile Banking* telah memberikan keuntungan bagi bank untuk bertahan dalam persaingan dengan meningkatkan kustomisasi kegiatan pemasaran dan komunikasi untuk memelihara serta menarik nasabah baru. Keuntungan daripihak nasabah diantaranya adalah keuntungan dalam aspek pelayanan yang lebih cepat , kepuasan pelanggan, kenyamanan, fleksibelitas 24 jam.

Dalam Islam dijelaskan bahwa sesungguhnya AllahSWT telah memberikan kemudahan kepada umat-Nya dan tidak akan mempersulit. Hal ini sama dengan pemanfaatan teknlogi dalam dunia perbankan,yaitu penggunaan BSM *Mobile Banking* dalam rangka pempermudah jangkauan nasabah. Firman Allah SWT dalam Surah Al-Baqarah ayat 185 :

يُرِيدُ ٱللَّهُ بِكُمُ ٱلْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ وَلِتُكْمِلُواْ ٱلْعُسْرَ

Artinya :...Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu..

BSM *Mobile Banking* banyak memberikan kemudahan bagi nasabah atau pihak yang menggunakannya seperti layanan maksimal. Faktor

kemudahan merupakan salah satu factor yang penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan BSM *Mobile Banking* karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Selain itu juga dapat di akses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Dari sisi lain, faktor resiko merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh para nasabah dalam melakukan transaksi di BSM *Mobile Banking.* Mereka harus mempertimbangkan berbagai hal, seperti tingkat keamanan, gangguan jaringan dan lain-lain.[3]

Transaksi elektronik memang sangat mudah mengaksesnya hal itu menimbulkan resiko yang menimbulkan keraguan kepada nasabah yang ingin mengakses melalui transaksi elektronik. Dapat dikatakan bahwa transaksi *online* memiliki resiko tinggi seperti yang dikatakan sebelumnya, karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka, an resiko lainnya seperti bocornya PIN dan data pibadi nasabah, resiko salah kirim atau salah memasukkan data.

Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan nasabah. Dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memberikan pelayanan yang bagus.

[3] http://digilib.uin-suka.ac.id/29053/

BSM *Mobile Banking* yang diproyeksikan Bank Syariah Mandiri sebagai layanan prima dan merupakan produk unggulan yang ditawarkan kepada nasabah, diharapkan dapat melayani secara maksimal dan aman dalam transaksinya. Jumlah pengguna BSM *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna BSM *Mobile Banking*

Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah Pengguna
2017	4200
2018	6500
2019	4550

Sumber: Taufiqqurrahman (CS PT. BSM KC Payakumbuh)

Dari table di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 pengguna BSM *Mobile Banking* adalah sebanyak 4200 nasabah, sedangkan pada tahun 2018 jumlah pengguna BSM *Mobile Banking* mengalami peningkatan yaitu sebanyak 6500 nasabah. Pada tahun 2019 jumlah pengguna BSM *Mobile Banking* adalah sebanyak 4550 dan mengalami penurunan pada tahun sebelumnya. Jadi pengguna BSM *Mobile Banking* pada 3 tahun terakhir pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh mengalami fluktuasi.

Salah satu alasan munculnya layanan BSM *Mobile Banking* adalah karena kesibukan serta kebutuhan manusia yang semakin meningkat, dimana diperlukan sesuatu yang lebih praktis dan tidak membuang waktu yang

lama.Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh nasabahnya juga tidak hanya kalangan orang muda saja tetapi juga dari kalangan orang tua atau pensiunan. Nasabah orang tua atau pensiunan biasanya mengalami kesulitan dalam menggunakan *gadget* untuk melakukan transaksi di BSM *Mobile Banking*. Hal tersebut juga merupakan faktor yang memperngaruhi kepuasan nasabah.

Dari uraian yang telah ditulis oleh penulis, maka judul penelitian ini yaitu "**Dampak Layanan BSM *Mobile Banking* Dalam Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini:

1. Nasabah Bank Syariah mandiri KC Payakumbuh yang tidak hanya dari kalangan muda saja tetapi juga dari kalangan orang tua atau yang pensiunan.
2. Sinyal BSM *Mobile Banking* yang sering bermasalah tetapi minatnya banyak.
3. Fasilitas ATM Bank Syariah Mandiri yang kurang banyak dan sering eror menjadi salah satu keluhan pelanggan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalahnya adalah "Bagaimana dampak layanan BSM *Mobile Banking* dalam kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh?".

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami dampak layanan BSM *Mobile Banking* dalam kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang dampak BSM *Mobile Banking* dalam kepuasan nasabah dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada Jurusan D III Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

b. Bagi bank / lembaga keuangan penelitian ini berguna sebagai informasi rujukan mengenai BSM *Mobile Banking* dan kepuasan nasabah.

c. Bagi penelitian lanjutan, sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas diperoleh gambaran permasalahan yang begitu luas. Namun penulis menyadari adanya kemampuan, waktu, tenaga dan biaya maka penulis perlu memberikan batasan masalah lebih rinci dan terfokus agar masalah tidak melenceng dari rumusan masalah, maka dibatasi hanya pada pengaruh layanan BSM *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh.

F. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kesulitan dalam memahami judul yang penulis maksud, maka penulis perlu menjelaskan pengertian dari beberapa istilah yang di gunakan:

Dampak	:	Benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik positif maupun nengatif. [4]
Layanan	:	Kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggannya.[5]
Mobile Banking	:	Layanan transaksi perbankan

[4] http://digilib.unila.ac.id/268/10/BAB%20II.pdf
[5] Kasmir, *Manajemen Perbankan*,(Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2015), hlm. 249

		(non tunai) melalui *Mobile Phone* (handphone) berbasis GPRS.[6]
Kepuasan	:	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan(produk)terhadap ekspetasi mereka.[7]
Nasabah	:	Pihak yang menggunakan jasa perbankan.[8]
Bank Syariah Mandiri	:	Suatu bank yang mewujudkan suatu perkembangan ekonomi bersama masyarakat yang berlandaskan syariah dan juga berorientasi mencari laba untuk anggota dan lingkungan dalam perusahaan.

[6] Brosur Bank Syariah Mandiri
[7] Philip Kotler & Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Pnerbit Erlangga, 2008), hlm. 147
[8] Rini Fitri Ningsih, 2019. Laporan Magang

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian Deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menyelidiki,menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas ataukeistimewaan dari pengaruh social, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kualitatif.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Payakumbuh yang beralamat di Jl. Ade Suryani No. 3 D-E, Labuah Baru, Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh.

Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 04 Januari 2019 sampai Tugas Akhir ini disahkan.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari lapangan yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara dan kuesioner. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari narasumber (tidak melalui wawancara). Karena data primer

dikumpulkan oleh peneliti, maka diperlukan sumber daya yang cukup memadai, seperti biaya, waktu, tenaga dan sebagainya.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari internal bank melalui dokumen-dokumen yang ada pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh seperti arsip, buku pedoman bank, brosur dan sumber lainnya yang berkaitan dengan permaalahan yang dibahas.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil tatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan panduan wawancara. Yang menjadi penjawab disini adalah pengguna layanan BSM *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, dan

sebagainya. Teknik ini digunakan untuk mengambil data internal perusahaan, profil perusahaan, struktur organisasi.[9]

Dokumentasi diambil dari surat atau kertas pengaduan yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh

H. Kajian Terdahulu

Penelitian ini sebelumnya pernah diteliti oleh Ali Mustagfirin, dengan judul "**Pengaruh Kehandalan Layanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Bandar Buat Kota Padang**". Dalam penelitian ini Ali memfokuskan terhadap bagaimana kemampuan *teller* dalam memberikan pelayanan sehingga nasabah merasa puas. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah penelitian ini lebih memfokuskan pada dampak layanan BSM *Mobile Banking* dalam kepuasan nasabah.

Dan juga pernah diteliti oleh Sica Octavieni, dengan judul "**Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Kantor Payakumbuh**". Pada penelitian ini lebih memfokuskan apa saja yang harus diberikan *Customer Service* agar nasabah puas dengan kerja sama yang dilakukan dengan BPR Syariah Al-Makmur kantor Payakumbuh.Perbedaannya dengan penelitian ini adalah penelitian ini lebih

[9]Nur Asnawi & Mansyhuri.*Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* , (Malang: UIN Maliki Press, 2011), hlm. 153-182.

memfokuskan pada dampak layanan BSM *Mobile Banking* dalam kepuasan nasabah.

Penelitian yang selanjutnya dilakukan oleh Efriyanti, dengan judul "**Kepuasan Nasabah Tehadap Layanan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) Tbk Cabang Pembantu Bukittinggi**".Pada penelitian ini penulis membahas tentang bagaimana layanan yang diberikan oleh pihak bank seperti *Customer Service, Teller,* satpam dan lain-lain terhadap kepuasan nasabah. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah penelitian ini lebih memfokuskan pada dampak layanan BSM *Mobile Banking* dalam kepuasan nasabah.

I. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarahnya penulisan, maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul, kajian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Terdiri dari pengertian pelayanan/layanan, konsep pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

BAB III HASIL PENELITIAN

Terdiri dari pengenalan PT. BSM KC Payakumbuh, struktur organisasi PT. BSM KC Payakumbuh, produk-produk Bank PT. BSM KC Payakumbuh, visi dan misi PT. BSM KC Payakumbuh, dan dampak layanan BSM Mobile Banking dalam kepuasan nasabah.

BAB IV PENUTUP

Kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan/Layanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat memiliki.

Pelayanan adalah memberikan suatu kepuasan terhadap konsumen atau pelanggan atas apa yang diharapkan kepada kita ataupun perusahaan yang semuanya berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ada.[10]

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani sesuai dengan keinginan konsumen sehingga akan menimbulkan kesan tersendiri.

Istilah pelayanan/jasa/service, menurut beberapa ahli mempunyai pengertian yang berbeda-beda diantara yang dapat penuliskutip adalah sebagai berikut:

a. Menurut Fandi Tjiptone, pelayanan adalah setiap tindakan/perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intengible*, dan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu.

[10] Nisfa Harmini, 2014, *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*, Bahan Ajar, hlm. 23

b. Menurut Valatie A. Zeitham, pelayanan adalah suatu kegiatan yang memberikan nilai tambahan yaitu berupa kepuasan yang bersifat tidak berwujud.

c. Menurut Melayu S.P Hasibun, pelayanan (*service*) adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Dari pengertian di tas penulis dapat menyimpulkan bahwa pengertian dari pelayanan/jasa/*service* adalah suatu kegiatan tidak berwujud yang terjadi dalam interaksi langsung antara dua orang atau lebih secara fisik dapat menghasilkan kepuasan pelanggan dan bersifat *intangible*.

2. Konsep Pelayanan

Ada bebrbagai macam cara yang dapat dilakukan produsen/penjual untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang harmonis dan langgeng dengan para pelanggan. Salah satunya dengan melakukan pelayanan prima berdasarkan konsep A3 yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*).[11]

[11] [11] Nisfa Harmini, 2014, *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*, Bahan Ajar, hlm. 2-3

a. Pelayanan Berdasarkan Konsep Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan kumpulan perasaan, keyakinan, dan kecenderungan perilaku secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang lain, ide, objek atau kelompok orang-orang tertentu.[12]

Sikap yang perlu dimiliki oleh karyawan berdasarkan konsep pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap perusahaan.
2. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
3. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan.
4. Ingin menjaga martabat dan nama baik perusahaan.

Berdasarkan konsepsikap, untuk mewujudkan pelayanan yang baik kepada pelanggan perlu memperhatikan kemampuan diri dan penampilan seseorang atau kelompok secara optimal.

1. Kemampuan diri

   Kemampuan diri adalah kemampuan optimal yang harus dimiliki seseorang atau para petugas pelayanan terkait dengan wawasan pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bidang pekerjaannya, antara lain :

   a) Mampu melakukan komunikasi yang baik dengan semua pihak.
   b) Mampu memposisikan diri dengan berbagai situasi, sehingga mudah beradaptasi dengan lingkungan.

[1212] Nisfa Harmini, 2014, *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*, Bahan Ajar, hlm. 3-6

c) Mampu memahami pengetahuan dasar hubungan interpersonal dan psikologi social.
d) Mampu menghadapi situasi dan kondisi dengan kreatif dan inovatif.
e) Mampu mengendalikan emosi.

2. Penampilan

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan akan menambah kepercayaan diri seseorang dalam bersikap.

Kesan pertama penting untuk diperhatikan, karena biasanya akan menimbulkan kesan mendalam untuk jangka waktu yang panjang. Kesan pertama yang akan dilihat orang lain pada diri seseorang adalah melalui penampilannya. Oleh karena itu, seseorang harus memperhatikan penmpilannya.

Penampilan seseorang di depan orang lain atau pelanggan dapat berbentuk verbal dan non verbal. Penampilan verbal dapat ditunjukkan dengan keramahtamahan dan tutur sapa yang menarik terhadap pelanggan, sedangkan penampilan non verbal ditunjukkan dengan cara berbusana yang tepat sesuia dengan kepribadian dan keadaan/situasi.

Agar layanan dapat memuaskan kepada orang lain atau sekelompok orang yang dilayani, makasi pelaku dalam hal ini harus dapat memenuhi 4 syarat pokok yaitu:

a) Tingkah laku yang sopan

Sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan-santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain. Dengan sopan-santun, orang merasa dihormati dan dihargai layaknya dalam hubungankemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.Hal ini menjadi modal utama dan permulaan yang baik dalam hubungan kepentingan selanjutnya.

b) Cara menyampaikan

Menyampaikan sesuatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menghindari penyampaian yang menyimpang, sehingga memungkinkan petugas berbuat penyimpangan lebih jauh.

c) Waktu penyampaian

Waktu penyampaian surat-surat atau doumen sebagai produk dan pengolahan masalah, merupakan hal penting dalam rangkaian pelayanan.

d) Keramahtamahan

Mengenai keramahtamahan ini hanyaada dalam layanan lisan, berhadapan maupun melauli hubungan telepon. Perwujudan dari keramahtamahan dapat ditandai dengan:

1) Cara pembicaraan wajar, dalam arti tidak dibuat-buat.

2) Cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan.

3) Disampaikan dengan hati tulus dan terbuka.

4) Gaya bahasa yang sopan dan benar.

b. Pelayanan Berdasarkan Konsep Perhatian (*Attention*)

Perhatian atau atensi adalah sikap yang menunjukkan kepedulian atau minat seseorang terhadap sesuatu, biasanya muncul dari ketertarikan atau dorongan hati karena pengaruh situasi yang dihadapinya.[13]

Jadi konsep perhatian dalam pelayanan adalah semua aktivitas karyawan yang berkaitan dengan upaya mengamati perilaku pelanggan, serta mencurahkan perhatian seluruhnya kepada pelanggan.

Ruang lingkup konsep perhatian mencakup 3 hal, yaitu *listening* (mendengarkan), *observing* (mengamati), dan *thingking* (berfikir).

1. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan (*listening*)

   Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan merupakan kegiatan mengumpulkan informasi dari pelanggan yang digunakan sebagai dasar memberi petunjuk dan menentukan tindakan selanjutnya terhadap pelanggan. Berikut ini beberapa hal yang perlu

[13] [13] Nisfa Harmini, 2014, *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*, Bahan Ajar, hlm. 6-9

diperhatikan ketika mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan :

a) Bersikap baik dan ramahpada saat bertemu pelanggan.
b) Pada saat pelanggan berbicara, dengarkan dan simak baik-baik apa yang disampaikannya.
c) Hindari perdebatan dengan pelanggan.
d) Berikan informasi yang jujur mengenai kondisi barang/produk yang ditawarkan.
e) Dengarkan dengan sabar dan tampung semua keluhan pelanggan.

2. Mengamati perilaku pelanggan (*observing*)

Mengamati perilaku pelanggan merupakan kegiatanyang dilakukan untuk memperoleh informasimengenai pelanggan melalui ekspresi wajah, gerakan tangan dan kepala, sorot mata dan sebagainya. Tujuannya adalah agar penjual atau produsen memperoleh informasi sesuai mengenai keinginan kebutuhan pelanggan serta dapat mengantisipasi berbagai masalah yang mungkin timbul dengan mengambil langkah strategis.

3. Berfikir (*thinking*)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berfikir (*thinking*) adalah menggunakan akal budi untk mempertimbangkan dan memutuskan sesuatu. Dngan kata lain, berfikir merupakan kemampuan menghubungkan satu hal dengan hal lain untuk mengambil suatu kesimpulan dan memutuskan suatu tindakan yang

tepat. Setelah mempunyai informasi dari pelanggan yang diperoleh ketika mendengarkan kebutuhan dan mengamati perilakunya, harus segera memikirkan tindakan yang tepat terhadap pelanggan tersebut, sehingga pelanggan tersebut merasa terlayani dengan baik dan termotivasi untuk bertahan dengan produk yang ditawarkan.

c. Pelayanan berdasarkan konsep tindakan (*action*)

Konsep tindakan merupakan rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untukmemberikan pelayan yang terbaik dalam rangka meyakinkan pelanggan. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, sehingga harapan pelanggan dapat tercapai.[14]

Untuk dapat melakukan tindakan nyata, beberapa konsep tindakan pelayanan bagi pelanggan yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mencatat pesanan pelanggan.
2. Mencatat kebutuhan pelanggan.
3. Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan.
4. Mewujudkan kebutuhan pelanggan.
5. Mengucapkan terima kasih dengan harapan pelanggan akan kembali.

Layanan pada umunya yang dilakukan oleh siapapun bentuknya ada tiga yaitu:

a. Layanan dengan lisan

[14] [14] Nisfa Harmini, 2014, *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*, Bahan Ajar, hlm. 9-11

Layanan dengan lisan dilakuka oleh petugas-petugas di bidang informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melaui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Apalagi system layanan informasi pada saat ini, menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dlam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.

c. Layanan berbentuk perbuatan

Umunya layanan melalui perbuatan70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasilperbuatan atau pekerjaan.

Agar perusahaan unggul dalam persaingan, selain berwawasan terhadap *service* atau kualitas hendaknya petugas juga berwawasan terhadap pelanggan karena pelanggan bisa memberikan nilai lebih baik daripada apa yang diharapkan. Pelanggan memandang kualitas

pelayanan perusahaan dengan membandingkan persepsi pelayanan gagal memenuhi harapan pelanggan yang pada akhirnya pelanggan menilai pelayanan yang telah diberikn oleh perusahaan. Kegagalan dalam menyediakan pelayanan yang diinginkan dapat mengakibatkan munculnya keluhan pelanggan.

3. Pelayanan Dalam Islam

Islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong menolong dan bantu membant dalam perbuatan kebaikan dan ketaqwaan saja, tidak boleh tolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.

Sebagaimana firman Allah dalam Surat Al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِ ....

Artinya: *"Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan janganlah tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran"*. (QS. Al-Maidah: 2)

Islam mengajarkan bila ingin memberkan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas jangan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur"an surah Al-Baqarah ayat 267:

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَـٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji"*.(QS. Al-Baqarah: 267)

Al-Qur'an memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun dalam berbicara dan melayani pelanggan, karena baik buruknya prilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan. Sebagaimana firman Allah SWT yang dijelaskan dalam surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّواْ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

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 ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".(QS. Ali Imran: 159)

B. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan

Secara umum, kepuasan (*statisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspetasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspetasi pelanggan tidak akan puas, begitupun sebaliknya jika kinerja sesuai dengan ekspetasi,maka pelanggan akan puas. [15]

Perusahaan yang berpusat pada pelanggan berusaha menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, tetapi itu bukn tujuan akhirnya. Jika perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harganya atau meningkatkan pelayanannya, mungkin laba akan menurun.

[15]Philip Kotler & Lane Keller, *Manajemen Pemasaran,* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008). hlm. 147

Tujuan utama dari strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas nasabah yang didapatkan merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

2. Mengamati Kepuasan Pelanggan

Perusahaan kan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanyatetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli atau menggunakan lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitive terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan, dan biaya pelayanannya lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin. Kepuasan pelanggan yang lebih besar juga berhubungan dengan tingkat pengembalian yang lebih tinggi dan risiko yang lebih rendah di pasar saham.

Meskipun demikian, hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan tidaklah proposional. Anggaplah kepuasan pelanggan diberi peringkat dari skala satu sampai lima.

1) Pada tingkat kepuasan pelanggan yang paling bawah (tingkat satu), pelanggan tampaknya mengabaikan prusahaan dan bahkan membicarakan hal-hal buruk tentang perusahaan.
2) Pada tingkat dua sampai empat, pelanggan cukup puas tetapi masih mudah beralih ketika ada tawaran yang lebih baik.
3) Pada tingkat lima, pelanggan sangat ingin membeli atau menggunakan kembali produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan dan bahkan menyebarkan berita baik tentang perusahaan.

3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan

Bagi perusahaan yang berpusat pada pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sarana perusahaan. Perusahaan harus lebih baik lagi memperhatikan tingkat kepuasan pelanggannya karena internet menyediakan sarana bagi konsumen untuk menyebarkan berita buruk dengan cepat dan juga berita baik ke seluruh dunia. Dengan adanya berita yang dibuat oleh kosumen akan berpengaruh pada citra atau nama baik perusahaan.

Kepuasan pelanggan jugatergantung pada kualitas produk atau jasa. Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kualitas produk atau jasa, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaanadalah tiga hal yang sangat erat.Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

4. Mengembangkan Hubungan pelanggan

Memaksimalkan nilai pelanggan berarti mengembangkan hubungan pelanggan untuk jangka panjang. Perusahaan telah meninggalkan pemasaran massal yang tidak efisien dan beralih ke pemasaran presisi yang dirancang untuk membangun hubungan pelanggan yang kuat. Ekonomi saat ini didukung oleh bisnis informasi.Informasi itu sendiri mempunyai kelebihan dalam hal mudah didefensiasikan, disesuaikan, dipersonalisasikan dan dikirimkan sepanjang jaringan dengn kecepatan yang mengagumkan.

Informasi tidak selalu menguntungkan tetapijuga bisa merugikan. Sebagai contoh banyaknya media sosial yang bisa menyebarkan informasi oleh pelanggan, bisa melalui *smartphone* ataupun komputer. Hal tersebut memungkinkan pelanggan berbagi informasi tentang pengalaman mereka menggunakan produk atau jasa. Pemberdayaan pelanggan menjai cara hidup bagi banyak perusahaan yang harus bisa menyesuaikan diri dengan peralihan kekuasaan dalm hubungan pelanggan mereka.

Agar kepuasan nasabah (pelanggan)terusmeningkat, maka pelu dilakukan hal-hal sebagai berikut :

a. Memperhatikan pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah.
b. Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengn staf bank.
c. Harga yang ditawarkan.
d. Kenyamanan dan keamanan lokasi bank.
e. Kemudahan memperoleh prouk bank.
f. Penanganan kompalin atau keluhan.
g. Kelengkapan dan kegunaan produk.
h. Perhatian setiap nasabah di masa mendatang terutama terhadap pelayanan purna jualnya.[16]

[16]Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2015). hlm. 262-267.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Bank Syariah Mandiri KC. Payakumbuh

1. Sejarah singkat Bank Syariah Mandiri

Krisis moneter dan ekonomi sejak tahun 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Lahirnya Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangan baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Undang-undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah.[17]

Salah satu bank konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawain (YKP) PT. Bank Dagang

[17] PT. Bank Syariah Mandiri KC. Payakumbuh

Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank exim dan, Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger,* Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual bank system).[18]

Tim Pengambangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank kovensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan

[18] PT. Bank Syariah Mandiri KC. Payakumbuh

prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sudjipto, SH, No. 23 tanggal 08 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1 / 24/ KEP. BI/ 1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/ KEP. DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

Pada tahun 2008, Dewan Perwakilan Rakyat dengan mendukung pemerintah, mengesahkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. UU ini terdiri dari 70 pasal dan dibagi menjadi 13 bab. Secara umum struktur Hukum Perbankan Syariah ini sama dengan Hukum Perbankan Nasional. Aspek baru yang diatur dalam UU ini adalah terkait dengan tata kelola, prinsip kehati-hatian, manajemen resiko, penyelesaian sengketa, otoritas fatwa dan komite perbankan syariah serta pembianaan dan pengawasan perbankan syariah.[19]

PT. Bank Syariah mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang

[19] Abdul Rasyid, *Hukum Perbankan*, Business Law Departement Binus.

melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

PT. Bank Syariah Mandiri berdiri di Kota Payakumbuh pada tanggal 14 April 2004 dengan segala kekurangan dan kelebihannya dengan harapan dapat meningkatkan taraf ekonomi masyarakat Kota Payakumbuh serta membantu pemerintahan Kota Payakumbuh.[20]

Sebagaimana diketahui bahwa dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat sejalan dengan konsep dan perkembangan yang berlandaskan dengan landasan syariah yang dalam kaitannya untuk mengembangkan suatu usaha, juga meningkatkan keahlian khususnya dalam bidang perekonomian.

Bank Syariah Mandiri merupakan suatu Bank yang mewujudkan suatu perkembangan ekonomi bersama Masyarakat yang berlandaskan syariah dan juga berorientasi mencari laba untuk anggota dan lingkungan dalam perusahaan.

[20] PT. Bank Syariah Mandiri KC. Payakumbuh

2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri KC. Payakumbuh

Visi :

" Bank syariah terdepan dan modern."

Misi :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap nasabah dan lingkungan.[21]

3. Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri kegiatannya yaitu menhimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan baik tabungan, giro dan deposito kemudian di salurkan kembali melalui pembiayaan.

[21] PT. Bankk Syariah Mandiri KC. Payakumbuh

a. Produk Dana dan Jasa Layanan Bank Syariah Mandiri KC. Payakumbuh

1. Tabungan BSM

   Adalah tabungan harian yang menggunakan mata uang rupiah. Rekening ini berdasarkan sistem akad *mudharabah muthlaqah.* Nasabah bisa memilih dengan fitur ATM atau tanpa ATM. Baik perorangan maupun non perorangan diperbolehkan buka rekening ini.

2. BSM tabungan mabrur

   Adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji.

3. BSM Tabungan Investasi Cendekia

   Adalah tabungan untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (instalment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

4. BSM Tabungan berencana

   Adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

5. BSM Tabungan simpatik

Adalah tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

6. BSM Tabunganku

   Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

7. BSM Deposito

   Adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah.*

8. BSM Giro

   Adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelola berdasarkan prinsip *wadi'ah yad dhamanah.*[22]

9. BSM Tabungan Dollar

   Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat di lakukan setiap saat atau sesuai dengan ketentuan BSM.

[22] PT. Bank Syariah Mnadiri KC. Payakumbuh

10. BSM Tabungan Kurban

    Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah.

11. BSM Tabungan Pensiunan

    Tabungan Pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah.* Yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawwai negeri Indonesia.

12. BSM Card Adalah kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (EDC/ Electronoc Data Capture).

13. BSM Mobile Banking Adalah layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (Handphone) berbasis GPRS.[23]

14. BSM Net Banking Adalah BSM Net Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi internet yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

[23] PT. Bank Syariah Mandiri KC. Payakumbuh

15. BSM Sentra Bayar merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan.

16. BSM Kliring Adalah Penagihan *warkat* bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah *kliring.*

17. BSM Inkaso Adalah penagihan warkat bank lain di mana bank tertariknya berbeda wilaya kliring atau berada di luar negeri, hasilnya penagihan akan dikreditkan kerekening nasabah.

18. Transfer Uang Tunai "Menjangkau Pelosok Negeri"

    Manfaatkan layanan BSM Transfer Uang Tunai untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis Anda di seluruh pelosok negeri tercinta dengan mudah dan aman. Uang tetap dapat dikirim meskipun di lokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan.Cukup menggunakan BSM Net Banking atau BSM Mobile Banking GPRS, Anda dapat menikmati layanan Transfer Uang Tunai kapan saja dan di mana saja.[24]

19. BSM Payment Point

    Layanan transaksi *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri dapat dilakukan oleh nasabah di setiap *outlet* Bank Syariah Mandiri atau di

[24] PT. Bank Syariah Mandiri KC. Payakumbuh

ATM. Pembayaran dapat dilakukan melalui debet rekening maupun tunai (*cash*).

Layanan yang terkait *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri meliputi:

a. Pembayaran Tagihan listrik.

b. Pembayaran Tagihan telepon.

c. Pembelian *voucher* Listrik Pra Bayar.

d. Pembelian *voucher* Ponsel Pra Bayar (SIMPATI, IM3, XL).

e. Pembayaran Premi Asuransi Takaful.

f. Pembayaran Tiket Garuda.

g. Pembayaran Pasca Bayar Indosat – IM2.

b. Penyaluran Dana (Pembiayaan) BSM

1. Mudharabah BSM

Pembiayaan Mudharabah BSM adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.[25]

2. Musyarakah BSM

[25] PT. Bank Syariah Mandiri KC. Payakumbuh

Pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

3. Murabahah BSM

Pembiayaan Murabahah BSm adalah pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah.Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

4. BSM Implan

Adalah pembiayaan konsumer dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.[26]

5. Pembiayaan Kepada Pensiunan

Adalah Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumer (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para

[26] PT. Bank Syariah Mandiri KC. Payakumbuh

pensuinan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan).Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah.

6. Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan Untuk Para Anggotanya

Adalah penyaluaran pembiayaan melalui koperasi karyawan untuk pemenuahan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.

7. Pembiayaan BSM Griya

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek menengah atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (consumer), baik baru maupun bekas di lingkungan developer maupun non developer, dengan system murabahah.

8. BSM Gadai Emas

Gadai Emas BSM merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

9. Pembiayaan Umroh

Pembiayaan Umrah adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah, namun tidak terbatas untuk tiket, akomodasi dan persiapan biaya umrah lainnya dengan akad ijarah.

10. Pembiayaan Talangan Haji

Merupakan pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/seat haji dan pada saat pelunasan BPIH.

11. BSM Oto

Pembiayaan BSM Oto merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan berotor baik baru maupun bekas dengan system murabahah.

12. Pembiayaan Warung Mikro

Pembiayaan Mikro adalah pembiayaan bersifat produktif kepada nasabah/calon nasabah perorangan/badan usaha dengan limit s.d. Rp100 juta. Termasuk dalam segmen mikro adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna kepada nasabah perorangan dengan limit sampai dengan Rp50 juta yang disalurkan melalui Warung Mikro.[27]

5. JOB DESCRIPTION

a. Kepala Cabang

1) Memastikan tercapainya target bisnis cabang yang telah di tetapkan berikut unit kerja di bawah koordinasinya, meliputi: pendanaan,

[27] PT. Bank Syariah Mandiri KC. Payakumbuh

pembiayaan, fee based, dan laba bersih baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

2) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan, danprudensialitas seluruh aktivitas cabang.

3) Memastikan proses pemutusan pembiaayaan di bawah koordinasinya sesuai SLA (untuk cabang koordinator pembiayaan).

4) Memastikan pengendalian dan pembinaan cabang jaringan yang ada di bawah koordinasinya.

5) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah di cabang dan jaringan yang di bawahnya.

6) Memastikan pelaporan (intern& ekstern) dilakukan secara akurat dan tepat waktu.

7) Memastikan kelengkapan, kerapian, dan keamanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

8) Memastikan tindak lanjut hasil audit intern/ ekstern.

b. Marketing Manager

1) Merumuskan strategi pemasaran cabang.

2) Memastikan tercapainya target pembiayaan cabang.

3) Memastikan tercapainya target pendanaan cabang.

4) Memastikan tercapainya target fee based income cabang.

5) Memastikan kelayakan nota analisa pembiayaan.

6) Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi terkendali dan pelaksanaan pengawalan terhadap seluruh nasabah cabang.

7) Memastikan penyelamatan seluruh pembiayaan bermasalah di cabang.

8) Memastikan ketepatan pembiayaan seluruh kewajiban nasabah cabang.

9) Memastika implementasi standar pelayanan prima terhadap nasabah prioritas.

c. Account Officer

1) Mendapatkan calon nasabah pembiayaan yang prospektif.

2) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi pembiayaan.

3) Menindaklanjuti permohonan pembiayaan nasabah dalam bentuk NAP.

4) Memastikan persetujuan atau penolakan permohonan pembiayaan yang di ajukan.

5) Menindaklanjuti persetujuan atau penolakan permohonan pembiayaan nasabah.

6) Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan.

7) Membina hubungan pembiayaan antara bank dengan nasabah.

8) Melaksanakan pengawalan terhadap seluruh nasabah yang di kelola agar kolektabilitas lancer.

9) Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bermasalah.

10) Merealisasikan pendapatan fee based income dari nasabah pembiayaan.

d. Funding Officer

1) Memasarkan produk pendanaan, treasury dan haji sesuai strategipemasaran yang telah di tetapkan.

2) Memasarkan produk bancassurance (produk asuransi yang di pasarkan oleh bank) , produk investasi dan jasa non-bank lainnya.

3) Meningkatkan business relation antara bank dengan nasabah sesuai dengan target yang di tetapkan.

4) Memutakhirkan dokumen dan data nasabah pendanaan sesuai kelolaan.

5) Memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah prioritas.

e. Pelaksana Marketing Support

1) Memastikan kelengkapan persyaratan penandatanganan akad dan pencairan pembiayaan nasabah.

2) Mendokumentasikan current file

3) Menerbitkan surat peringatan pembayaran kewajiban nasabah.

4) Membuat pengajuan BI/Bank/Trade checking

5) Memantau pemenuhan dokumen TBO

6) Membuat SP3 atau surat penolakan atas permohonan pembiayaan nasabah yang di tolak

7) Melakukan korespondensi berkaitan dengan pendanaan baik intern an ekstern.

8) Menyusun laporan portofoli dan profitabilitynasabah, baik pembiayaan maupun pendanaan, sesuai dengan target cabang.

9) Memelihara data profil nasabah pendanaan

10) Menyusun laporan pencapaian target MM, AO, dan FO.

f. Legal Officer/ Legal Staff

1) Mengkonstruksikan pemikatan pembiayaan dengan nasabah sesuai limit cabang.

2) Memastikan pemikatan pembiayaan nasabah yang di luar wewenang limit cabang oleh kantor pusat.

3) Menyusun naskah perjanjian kerjasama dengan pihak ketiga.

4) Memberikan opini hukum yang terkait dengan seluruh kegiatan cabang sesuai dengan wewenangnya.

5) Memastikan penyelesaian perkara / kasus hukum di cabang berkoordinasi dengan kantor pusat.

6) Memenuhi tnggungjawab tersebut di atas untuk cabang-cabang lain atau unit kerja di bawah koordinasi wilayah cabangnya.

g. Operation Manager

1) Memastikan terkendalinya bagian operasional cabang dengan efisien dan efektif. Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan.

2) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah yang optimal dikantor cabang. Memastikan ketersediaan likuiditas cabang yang memadai.

3) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumen, dan kerasipan.

h. Customer Servise Officer

1) Memastikan terlaksananya kegiatan operasional Customer service Officer dan layanan nasabah dengan ketentuan dan standar pelayanan

2) Memastikan kelengkapan dan akurasi data Customer Service.

3) Memastikan ketersediaan kartu ATM.

4) Memastikan ketersediaan dan keamanan dokumen berharga bank, dan PIN kartu ATM.

i. Customer Service Representatif

1) Memberikan informasi produk dan jasa Bank Syariah Mandiri kepada nasabah.

2) Memproses pembukaan dan penutupan rekening Tabungan, Giro, dan Deposito.

3) Memblikir kartu ATM nasabah sesuai dengan permintaan nasabah.

4) Melayani permintaan Buku Cek/ Bilyet Giro, Surat Referensi Bank / Surat Keterangan, dan sebagainya.

5) Menginput data Customer yang lengkap dan akurat.

j. Head Teller

1) Mengelola Vault sesuai dengan ketentuan yang berlaku

2) Mengkoordinir seluruh teller untuk melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan bank.

3) Memastikan keamanan kegiatan dan ruang operasional teller.

4) Memastikan kesesuian jumlah fisik dan pembukuan transaksi masing – masing teller.

5) Mengelola operasional mesin ATM di cabang.

6) Menjaga keamanan dan kerahasiaan specimen nasabah.

k. Teller

1) Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan SOP.

2) Mengelola saldo kas teller sesuai limit yang ditentukan.

3) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu.

4) Melakukan cash count akhir hari.

5) Menyediakan laporan transaksi harian.

6) Menjaga keamanan dan kerahasiaan specimen.

l. Load Admin dan Trade Service Officer

1) Memastikan keabsahan dokumen dokumen pencairan pembiayaan.

2) Memastikan keabsahan pencairan pembiayaan sesuai dengan persyaratan persyaratn dokumen pembiayaan yang harus dipenuhi.

3) Memastikan ketepatan waktu dan kepatuhan proses pembiayaan pasca pencairan.

4) Memastikan kerahasiaan dan keamanan data debitur.

5) Memastikan kewajaran fisik dan nilai jaminan.

m. Pelaksana Admin dan Pembiayaan

1) Mematuhi data L/C sesuai dengan aplikasi importer.

2) Membebankan biaya penerbitan L/C kepada nasabah.

3) Membebankan rekening nasabah sebagai jaminan impor.

4) Memelihara dokumen impor.

5) Membenankan rekening nasabah sesuai dengan dokumen impor.

n. Domestic dan Clearing Officer

1) Memastikan transaksi transfer keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.

2) Memastikan transaksi kliring keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.

3) Memastikan transaksi inkaso keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.

4) Menyediakan data informasi dan membuat laporan rutin kepada pihak ekstern maupun intern, mencakup aktivitas domestic dan kliring.

5) Memastikan pemeliharaan administrasi dan dokumentasi seluruh transaksi transfer, kliring,dan inkaso dan transaksi domestic lainnya.

o. Pelaksana Domestic &Clearing

1) Memelihara administrasi dan dokumentasi seluruh transaksi.

2) Menjaga kerahasiaan password yang menjadi wewenangnya.

3) Memastikan transaksi transfer keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.

4) Memastikan transaksi kliring keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.

5) Memastikan transaksi inkaso keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.

p. Back Office Officer

1) Menyajikan data beban kerja seluruh aktivitas di cabang sebagai pertimbangan manning analisis.

2) Memastikan rencana pendidikan seluruh pegawai cabang.

3) Memastikan terpenuhinya fasilitas bagi pegawai sesuai ketentuan perusahaan.

4) Melakukan supervise dan laporan keuangan cabang.

q. IT Coordinator

1) Bertindak sebagai level utama untuk mengatasi permasalahan teknologi informasi diwilayah cabang terkait.

2) Melakukan/mengkoordinasi perbaikan atas perangkat – perangkat IT yang tidak berfungsi.

3) Membantu dalam sosialisai penggunaan teknologi informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4) Memastikan pelaksanaan beckup data secara berkala.

r. Pelaksana SDI

1) Menatausahakan gaji pegawai, data lembur pegawai, dan fasilitas pegawai lainnya.

2) Menatausahakan absensi harian pegawai dan cuti pegawai.

3) Melaksanakan pemeliharaan sarana dan prasaran kantor.

4) Melaksanakan penutupan asuransiseluruh asset milik bank.

5) Memastikan pengamanan gedung dan inventaris kantor cabang.

6) Mengatur kendaraan dinas cabang.

s. Pelaksana Accounting

1) Melakukan pelaporan kepada BI

2) Melakukan perhitungan, pelaporan dan pembayaran perpajakan.

3) Melakukan penginputan data untuk pelaporan kantor pusat ke BI.

4) Menyusun laporan rincian akun- akuntertentu dalam laporan keuangan.

5) Melakukan rekonsiliasi dan penyelesaian

t. Security

1) Membukakan pintu apabila ada nasbah yang datang.

2) Menjaga keamanan dan tata tertib kantor.

3) Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan investarisasi kantor serta perlengkapan/perbekalan kantor.

4) Membantu dalam melayani nasabah.

u. OB (Office Boy)

1). Bertanggung jawab atas kebersihan kantor.

2). Menyediakan minuman dan makanan bagi staf kantor.

3). Pembantu umum.

4). Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventarisasi kantor serta perlengkapan/perbekalan kantor.

v. Driver

1). Mengantar jemput para kru dalam melaksanakan tugas.

2) Menjaga agar kondisi kendaraan dinas kantor selalu dalam keadaan siaga.[28]

B. Dampak Layanan BSM *Mobile Banking* Dalam Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh

1. System layanan *mobile banking*

Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui *mobile phone* (*handphone*) berbasis GPRS (*General Package radio Service*) memberi kemudhan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi bank seperti :

a. Cek saldo

Dengan adanya layanan transaksi non tunai melalui *mobile banking* untukmelakukan pengecekkan saldo nasabah tidak harus mengunjungi bank cukup menggunakan handphone. Caranya adalah

[28] PT. Bank Syariah mandiri KC. Payakumbuh

men-*dowload* melalui handphone yang dimiliki oleh nasabah melalui alamat *mobile.syariah mandiri.co.id* dengan catatan GPRS pada handphone nasabah harus sudah diaktifkan. Layanan cek saldo sudah ada dalam bentuk aplikasi yang telah disediakan oleh pihak BSM.

b. Ganti PIN ATM

Proses pergantian PIN pada ATM yang dimiliki oleh nasabah Bank Syariah Mandiri pada prinsipnya sama dengan proses pengecekkan saldo. Prosenya dengan men-*dowload* melalui handphone yang dimiliki oleh nasabah melalui alamat *mobile.syariah mandiri.co.id* dengan catatan GPRS pada handphone nasabah harus sudah diaktifkan. Layanan ganti PIN sudah ada dalam bentuk aplikasi yang telah disediakan oleh pihak BSM.

c. Transfer uang antar bank secara realita melalui jaringan ATM Bersama dan Prima-BCA. Untuk melakukan transfer baik antar rekening di BSM, antar bank anggota ATM Bersama dan ATM Prima secara real time, dapat juga dilakukan melalui fasilitas *mobile banking* yaitu men-*dowload* melalui handphone yang dimiliki oleh nasabah melalui alamat *mobile.syariah mandiri.co.id* dengan catatan GPRS pada handphone nasabah harus sudah diaktifkan. Layanan transfer antar rekening sudah ada dalam bentuk aplikasi yang telah disediakan oleh pihak BSM.

d. Pembayaran zakat

Untuk pembayaran zakat juga telah disediakan dalam bentuk aplikasi. Nasabah cukup men-*dowload* melalui handphone yang dimiliki

oleh nasabah melalui alamat *mobile.syariah mandiri.co.id* dengan catatan GPRS pada handphone nasabah harus sudah diaktifkan. Layanan pembayaran zakat sudah ada dalam bentuk aplikasi yang telah disediakan oleh pihak BSM.

Adapun persyaratan-persyaratan yang perlu dipenuhi dalam menggunakan fasilitas layanan *mobile banking* adalah sebagai berikut :

a. Memiliki rekening tabungan atau giroBSM
b. Memiliki BSM Card, yaitu merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan pembayaran, dan pemindah bukuan dana pada ATM BSM, ATM Mandiri, jaringan ATM Prima-BCA dan ATM Bersama, serta ATM bankcard. BSM Card juga berfungsi sebagai kartu Debit yang dapat yang dapat digunakan untuk transaksi di seluruh *merchant* yang menggunakan EDC prima-BCA.
c. Menggunakan kartu ponsel berbsis GSM/
d. Menggunakan ponsel yang tersedia fasilitas GPRS.
e. Mengisi formulir permohonan BSM MBG (Bank Syariah Mandiri *Mobile Banking* GPRS).

2. Hasil wawancara dampak layanan BSM *mobile banking* dalam kepuasan nasabah

Berkaitan dengan fasilitas *mobile banking* Bank Syariah Mandiri, berikut penjelasan hasil wawancara yang diperoleh dari responden:

a. Alasan menggunakan fasilitas BSM *mobile banking*

Dalam menggunakan fasilitas BSM *mobile banking* tentunya nasabah memiliki alasan tertentu, baik fasilitas yang fleksibel, mudah dipelajari, mudah diakses dan fasilitas bertransaksi dalam dunia perbankan.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari 20 orang responden, 17 orang menjawab BSM *mobile banking* adalah fasilitas yang fleksible, dapat digunakan dimanapun, dan transaksi yang terdesak teratasi. Selanjutnya 2 orang responden menjawab aplikasinya susah dipelajari dan digunakan. 1 orang responden menjawab dapat menghemat waktu dalam bertransaksi.

Jadi persepsi kemudahan bagi nasabah memberikan indikasi bahwa suatu system dirancang bukan untuk mempersulit penggunanya, tetapi justru memberikan kemudahan kepada seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Faktor kemudahan ini yang mendorong nasabah untuk menggunakan layanan BSM *mobile banking*. nasabah yang menggunakan BSM *mobile banking* rata-rata mengatakan bahwa pengguna BSM *mobile banking* sangatlah mempermudah dalam kegiatan transaksi keuangan seperti mengecek saldo tabungan, transaksi transfer uang dan transaksi lainnya hanya dengan menggunakan *handphone* tanpa harus ke bankyang bersangkutan atau ATM.

Dalam Islam ditetapkan agar orang beriman saling tolong menolong dalam hal kebaikan. Ini terbukti bahwa pihak bank telah

memberikan kemudahan bagi nasabah dengan memberikan fasilitas BSM *mobile banking* kepada nasabah.

b. Kesukaan terhadap layanan BSM *mobile banking*

Dengan adanya fasilitas layanan BSM *mobile banking* yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh tentunya mendapat sambutan dari nasabah.

Berdasarkan hasil wawacara dengan 20 orang responden, dapat dijelaskan bahwa ada 19 orang sangat menyukai layanan BSM *mobile banking* dan 1 orang kurang menyukai layanan BSM *mobile banking* karena sulit dipahami.

Jadi dapat disimpukan bahwa rata-rata nasabah yang menggunakan layanan BSM *mobile banking* sangat menyukai layanan tersebut.

c. Keamanan dalam menggunakan BSM *mobile banking*

Dalam menggunakan layanan BSM *mobile banking* tentunya nasabah berfikir akan keamanan dalam bertransaksi, adanya unsur penipuan, dan kebocoran pada data nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian dari 20 orang responden, 15 orang menjawab selama menggunakan BSM *mobile banking* belum ada masalah dalam bertransaksi, 5 orang menjawab kurang percaya dengan keamanan pada data nasabah.

Keamanan data merupakan hal penting dalam kepuasan nasabah, agar nasabah percaya bahwa bank tersebut menjaga dengan benar

kerahasiaan para nasabahnya saat menggunakan BSM *mobile banking*. Berdasarkan hasil wawancara, ada beberapa nasabah yang kurang mempercayai keamanan data nasabah pada layanan BSM *mobile banking*.

Allah SWT juga memerintahkan kepada manusia untuk tidak menghianati amanah-amnah yang telah diberikan atau dipercayakan kepadanya. Dalam dunia bisnis kepercayaan nasabah merupakan kunci utama dalam membangun serta membina hubugan baik dengan nasabah.

Islam juga mengajarkan bila ingin meberikan hasilusaha yang baik berupa barang atau pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas jangan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267:

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَـٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan*

ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".(QS. Al-Baqarah: 267)

d. Tindakan dari pihak PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh dalam menangani masalah layanan BSM *mobile banking*

Kepuasan pelayanan yang cepat dan tepat dari pihak bank dalam menangani keluhan nasabah mengenai BSM *mobile banking* sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah.

Berdasarkan penelitian dengan 20 orang responden, 13 orang menyatakan belum ada bermasalah dengan BSM *mobile banking*, 4 orang menyatakan kurangnya respon pihak bank ketika ada masalah, dan 3 orang menyatakan pihak bank langsung merespon ketika melakukan pengaduan mengenai layanan BSM *mobile banking*.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa tindakan dari bank mengenai masalah BSM *mobile banking* ada yang langsung direspon ada juga yang kurang direspon.

Al-Qur'an memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun dalam berbicara dan melayani pelanggan, karena baik buruknya prilaku bisnis para pengusaha

menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan. Sebagaimana firman Allah SWT yang dijelaskan dalam surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

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 ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".*(QS. Ali Imran: 159)

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh layanan BSM *mobile banking* dalam kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh sebagaimana sudah diuraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa :

1. System layanan BSM *mobile banking* sangat membantu nasabah dalam melakukan layanan transaksi perbankan karena mudah diakses, bisa digunakan dimanapun, dan nasabah tidak harus mengunjungi bank untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, ganti PIN ATM, dan transfer uang.

2. Penerapan fasilitas BSM *mobile banking* di PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh dapat dijalankan dengan baik walaupun masih ada kendala seperti gangguan jaringan.
3. Kemudahan, keamanan, dan kepercayaan penggunaan BSM *mobile banking* berdampak pada kepuasan nasabah dalam menggunakannya. Dalam perspektif ekonomi islam disebutkan apabalia ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang ataupun pelayanan hendaknya yang berkualitas. Dalam hal ini PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh telah memberikan layanan yang memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yang mungkin dapat berguna bagi semua pihak yang bersangkutan, yaitu:

1. Diharapkan PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh lebih meningkatkan kualitas keamanan pada layanan BSM *mobile banking* untuk memberikan rasa nyaman dan aman kepada nasabah dalam menggunakan BSM *mobile banking* dengan meningkatkan kualitas BSM *mobile banking* juga merupakan salah satu strategi pemasaran untuk menarik nasabah.
2. Bagi pihak PT. Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh untuk lebih merespon ketika ada nasabah yang mengeluh tentang masalah layanan BSM *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

Asnawi, Nur dan Masyhuri. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN-Maliki Press.

Harmini, Nisfa. 2014. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Payakumbuh: Duo Putri

http://digilib.uin-suka.ac.id/29053/

Jumingan. 2011. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Karim, Adiwarman A. 2013. *BANK ISLAM: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Depok: PT` Rajagrafindo Persada.

Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Kotler, Philip Dan Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Laksana, Fajar. 2008. *MANAJEMEN PEMASARAN: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ningsih, RiniFitri. 2019. Laporan Magang

Soemitra, Andri. 2010. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group.

Umam, Khotibul dan Setiawan Budi Utomo. 2017. *PERBANKAN SYARIAH: Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.

Wahjono, Sentot imam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.