

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dunia tidak akan terlepas dengan yang namanya sistem dunia perbankan. Terutama di Indonesia yang sudah berbagai macam bank-bank yang sudah banyak berbasis syariah. Adapun pengertian Bank secara umum diartikan sebagai suatu lembaga yang menyediakan ataupun melaksanakan tiga fungsi utamanya yakni, menerima simpanan dalam bentuk tunai, memberikan pinjaman, serta memberikan pelayanan jasa seperti halnya dalam pengiriman uang.¹

Adapun pasal-pasal yang membahas tentang Bank Syariah seperti dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2008 yang menjelaskan tentang perbankan syariah bahwa bank merupakan suatu bentuk badan usaha yang memiliki fungsi sebagai penghimpun dana berupa simpanan atau tabungan dan juga menyalurkan dana berupa pinjaman dengan tujuan utamanya yakni untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.²

Lahirnya bank syariah Indonesia pertama kali sebenarnya sudah ada pada tahun 1992. Pada tahun tersebut sudah didirikan bank syariah pertama yakni dengan berdirinya Bank Muammalat Indonesia. Bank ini merupakan bank yang didalamnya sudah menjalankan prinsip-prinsip syariahnya, meskipun perkembangan bank muammalat ini masih dikatakan lambat perkembangannya dibandingkan dengan bank-bank yang sudah ada dinegara lainnya. Jika pada periode tahun 1992-1999

¹ Adi Warman A.Karim. *Bank Islam : Analisis Fikih dan Keuangan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Husada, 2004), 18.

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, 2.

hanya terdapat satu usaha bank syariah, maka ditahun 2005 bank syariah di Indonesia sudah mengalami banyak kemajuan dengan berdirinya berbagai macam bank syariah. Dengan data yang diperoleh ditahun 2005 sudah terdapat 20 bank yang berbasis syariah, yang terdiri dari 3 bank umum syariah dan 17 usaha lembaga yang berbasis syariah. Selain itu BPRS atau Bank Pengkreditan Rakyat Syariah berjumlah 88 usaha di akhir tahun 2004.³

Adapun data tentang bank Indonesia ditahun 2005 sudah dikatakan cukup membaik yakni dengan jumlah pertumbuhan bank-bank yang sudah berbasis syariah diperkirakan akan terus melakukan perkembangan dengan tingkat perkembangannya yang sudah relatif tinggi. Dengan asumsi volume perbankan syariah yang mana jika diakhir bulan November 2004 sudah bisa mencapai 14 Triliun dengan tingkat pertumbuhan sebesar 88%, maka volume usaha bank syariah di akhir tahun 2005 diperkirakan mencapai 24 Triliun. Dengan hal tersebut, pangsa perbankan nasional terhadap perbankan syariah diperkirakan naik mencapai 1,8% dari 1,1% diakhir tahun 2004. Dengan membuka jaringan kantor yang lebih luas, serta perkiraan jumlah pendanaan dari pihak ketiga yang akan mencapai 20 Triliun, pembiayaan yang berkisar 21 Triliun pada akhir tahun 2005.⁴ Memasuki diawal tahun 2006 sampai tahun 2007 terdapat lagi Bank Umum Syariah yakni dengan berdirinya Bank Syariah Mega Indonesia. Dengan pertumbuhannya berkisar 26% pada tahun 2006, dan mengalami penurunan ditahun 2007 sebesar 15,7%.

³ Fena Ulfa Aulia, *Akuntansi Bank Syariah*, (Pamekasan, IAIN Madura PRESS, 2020), 11.

⁴ Ibid 25

Memasuki tahun 2008 didirikan kembali bank syariah yakni BRI Syariah dan Bank Syariah Bukopin. Tingkat pertumbuhannya sudah meningkat naik menjadi 33,3%. di tahun 2009 kemudian ditambah lagi dengan nama BNI Syariah yang kemudian memiliki penurunan volume sebesar 17,7%. Sementara itu di awal tahun 2010 bank syariah semakin berkembang dengan bertambahnya enam bank yang berbasis syariah yakni BTPN Syariah, BJB Banten Syariah, Victoria Syariah, BCA Syariah, Maybank Syariah Indonesia, Bank Panin Syariah. keenam bank syariah ini yang menyebabkan perkembangan bisnis perbankan syariah.

Pertumbuhan volume transaksi perbankan syariah sudah memiliki peningkatan sebesar 40,1% di tahun 2010. Selanjutnya di tahun 2011 memiliki tingkat pertumbuhannya mulai menurun yakni 19,2%. Tingkat pertumbuhan jaringan kantor memiliki peningkatan kembali di akhir tahun 2012 sebesar 26,7%. Namun mengalami penurunan kembali 12,3 % di tahun 2013, kembali mengalami penurunan sebesar 2,7% di tahun 2014 dan meningkat menjadi 36,7%. Adapun Aset bank umum syariah mencapai \$272,343 triliun. Sedangkan Aset di bank konvensional 5.615,150 triliun.⁵

Pada tahun 2015 Bank Umum Syariah memiliki peningkatan dengan bertambahnya 12 bank yang berbasis syariah, 22 unit usaha syariah milik bank konvensional dan 162 BPRS. Dengan total asetnya sebesar 273,49 triliun atau setara dengan pangsa pasar sebesar 4,61% pada sektor perbankan nasional. Selanjutnya di awal tahun 2016 hingga juni 2020, Aset bank syariah Indonesia mencatatkan peningkatan sebesar 9,22% yakni Rp. 545,39 triliun. Sementara itu, penyaluran pembiayaan mengalami peningkatan menjadi 377,53 triliun atau 10,13%, dan pertumbuhan DPK sebesar 430,21 triliun atau tumbuh 8,99%. Di tahun 2018 total

⁵ Nofinawati, "Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia" *Juris* Volume 14 Nomor 2, Juli-Desember 2015, 175-178.

aset 477,237 Miliar, 524,564 Miliar ditahun 2019, Tahun 2020 total aset sebesar 593,948 Miliar, serta akhir tahun 2021 jumlah aset bank syariah 646,012 Miliar rupiah. Meskipun total aset yang ada pada bank syariah mengalami peningkatan selama empat tahun terakhir, namun aset yang dimiliki bank syariah tersendiri relative kecil dari bank konvensional.⁶

Presiden RI yakni bapak Joko Widodo meresmikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk pada 1 Februari 2021, Bank ini juga beroperasi dibidang lembaga keuangan yang berbasis syariah. BSI atau Bank syariah Indonesia ini menjadi bank syariah terbesar di Indonesia, yakni hasil dari penggabungan tiga bank syariah yang tergabung dalam Himpunan Bank Negara yakni PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, PT BRI Syariah. Dari ketiga bank tersebut yakni BNIS, BRIS, dan BSM membuahkan hasil, yakni menghasilkan aset Bank Syariah menjadi aset terbesar dengan nilai aset 239,56 Triliun. Ketiga penggabungan bank syariah tersebut sudah melalui berbagai macam proses, yakni proses *due diligence*, persetujuan izin oleh otoritas jasa keuangan.⁷

Membahas mengenai bank syariah, bank syariah harus memberikan pelayanan yang bisa memberikan kepuasan terhadap para nasabah. Kepuasan nasabah disini memiliki artian yakni menilai tingkat perasaan seseorang terhadap suatu kinerja yang diberikan berupa layanan yang diterima oleh nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu tokoh yakni wijayanto memberikan definisi terkait kepuasan, yakni perasaan yang timbul dalam diri seseorang baik perasaan senang ataupun tidak senang terhadap suatu kinerja yang dirasakan dengan jasa atau

⁶ Abdul Ghofur dkk, *Pembentukan Bank Syariah Melalui Akuisisi dan Konversi (Pendekatan Hukum Positif dan Hukum Islam)*. Yogyakarta : UII Pers, 2010, 4-5.

⁷ Khotibul, *“Perbankan Syariah dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia”*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada, 9, 2016.

produk yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Disinilah dapat diketahui bahwa nasabah menjadi peranan paling besar untuk menilai atau mengukur kualitas produk serta kepuasan layanan. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan produk.⁸

Bank syariah sudah mengikuti dunia modernisasi yakni mengikuti dengan perkembangan teknologi. Dengan menyediakan layanan internet banking yakni fitur aplikasi berupa *BSI Mobile*, aplikasi ini memberikan kemudahan bagi para nasabah untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun sesuai dengan kebutuhannya. Jadi nasabah tidak perlu mengunjungi bank untuk melakukan transaksi secara tunai, hanya dengan menggunakan *BSI Mobile* bisa melakukan transaksi dengan mudah, aman dan tentunya bisa dilakukan dengan non tunai. Keunggulan adanya *BSI Mobile* ini memberikan fasilitas kenyamanan para penggunaannya untuk melakukan berbagai macam bentuk transaksi. Sistem pengiriman yang murah seperti dalam mengirim sesama BSI hanya nol rupiah.

Dengan kemajuan teknologi pada masa kini berupa smartphone yang canggih dan juga layanan perbankan yang disediakan oleh pihak bank syariah secara online memberikan kenyamanan kepada para nasabahnya dalam melakukan aktifitas transaksi kapanpun dimanapun dengan sistem keamanan yang kuat. Namun dari keunggulan atau manfaat dari *BSI Mobile* tersebut tidak menjamin kepuasan para nasabah terhadap fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pihak bank syariah. Apabila nasabah kurang puas ataupun tidak puas terhadap layanan, produk dan jasa yang disediakan maka bisa jadi akan mengalami penurunan jumlah

⁸ Sambodo Rio, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan" *Juris* Volume 3 Nomor 1, September 2021, 106.

nasabah. Namun, apabila nasabah puas dengan fasilitas yang diberikan maka jumlah nasabah akan semakin meningkat dan tetap setia dalam menggunakan produk yang ada pada bank syariah.⁹

BSI Mobile merupakan situs layanan yang diberikan oleh pihak bank syariah yang selalu mengikuti kecanggihan teknologi dengan memanfaatkan teknologi yang ada mengikuti keinginan nasabah dalam kemudahan melakukan berbagai macam transaksi yang sesuai dengan syariah. Salah satu tokoh sharma mengutarakan *BSI Mobile* merupakan suatu strategi terbaru untuk menarik perhatian para nasabah serta meningkatkan kepuasan nasabah di bidang pelayanan jasa pada sektor perbankan. Layanan ini memudahkan para nasabah untuk menerima informasi, serta melakukan berbagai macam transaksi berupa layanan ATM, mesin EDC (*Electronic Data Capture*), *SMS banking*, *phone banking*, *mobile banking*, *internet banking*, dan *video banking*.¹⁰

⁹ Sabik Khumaini dkk, “*Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang*” *Journal of Islamic Economics and Banking*. ISSN: 2580-3816, volume 3 Nomor 2, Januari 2022, 144.

¹⁰ Muhammad Vadly Azhar Lubis dkk, “*Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat*” *Jurnal Volume 1 Nomor 1*, Desember 2021, 877.

Berikut merupakan Fitur-fitur BSI *Mobile* yang cukup lengkap dan modern sebagai tabel berikut;

Tabel 1.1
Fitur-fitur BSI *Mobile*

No.	FITUR-FITUR	INFORMASI	KEGUNAAN
1.	Info rekening	- Informasi saldo - Daftar mutasi - Informasi portfolio - Daftar Transaksi Terjadwal.	Fungsinya untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan transaksi-transaksi yang dilakukan di rekening BSI <i>Mobile</i> . Yang berupa tabungan wadiah yaddhamanah dan tabungan mudharabah mutlaqah.
2.	Transfer	- Proxy BI Fast - Transfer sesama BSI dan bank lain - QRIS	Memudahkan nasabah untuk bisa bertransaksi pengiriman uang atau transfer online ke sesama bank maupun rekening bank lainnya.
3.	Pembayaran	- PLN Postaid - Akademik - Institusi - BPJS - PDAM	Fitur ini menyediakan transaksi berbagai kebutuhan nasabah dalam melakukan pembayaran.
4.	Pembelian	- Voucher - Paket Data - Top Up - E-Money	Memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan pembelian sesuai dengan kebutuhannya
5.	Layanan islami	- Juz Amma - Asmaul Husna - Hikmah - Kalkulator Qurban	Fitur ini menyediakan berbagai fitur seperti, pengingat waktu sholat, juz amma dan fitur islami lainnya
6.	Berbagi ziswaf	- Zakat - Infaq - Wakaf - Baznaz - Sedekah makan gratis	Fitur berbagi ziswaf memberi kemudahan bagi nasabah yang ingin bersedekah melalui zakat, infaq, wakaf, pemberian makanan gratis, kalkulator zakat dan donasi bantuan.
7.	Emas	- Emas - Gadai mas - Cicil Emas	Fitur emas berguna untuk melakukan penggadaian emas, cicilan emas dan pembelian emas.

8.	Favorit	- Pembelian - Pembayaran - Transfer	Sebagai fitur untuk menyimpan transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
9.	Tarik tunai	- ATM BSI - Indomaret - Alfamart - Alfamidi	BSI <i>Mobile</i> memberikan layanan untuk kemudahan nasabah dalam penarikan dana tunai di rekening BSI.
10.	Buka rekening Baru	- Tabungan Haji - Tabungan Easy Mudharabah - Tabungan Easy Wadiah	Berguna membantu nasabah untuk membuka rekening baru secara online dengan lebih simpel, cepat dan tanpa perlu datang ke Kantor cabang.
11.	Top up ewallet	- Gopay - OVO - Shopeepay - DANA - E-Money	BSI <i>Mobile</i> yang memberikan kemudahan dalam pengisian saldo di dompet digital.
12.	E-Commerce	- Bukalapak - Tokopedia - Shopee - Blibli	Menyediakan fitur untuk transaksi pembayaran dan pembelanjaan di toko yang berbasis online.
13.	Transaksi terjadwal	- Daftar Terjadwal - Daftar Riwayat	Fitur transaksi terjadwal dapat digunakan untuk melakukan transaksi rutin harian, mingguan, dan bulanan.
14.	Pembiayaan	- Mitraguna - BSI OTO	Fitur ini dapat memudahkan nasabah untuk melakukan pengajuan pembiayaan Mitraguna dan BSI OTO tanpa perlu datang ke Kantor cabang.
15.	QRIS	- Scan kode QR	Mempermudah dalam bertransaksi yang menggunakan kode QRIS dengan cara scan kode. ¹¹

Salah satu produk layanan Bank Syariah Indonesia di KCP Sumenep adalah BSI *Mobile*. BSI *Mobile* yakni layanan yang ada di smarhphone yang digunakan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Dengan cara menginstal aplikasi yang sudah ada di playstore. Serta transaksi yang dilakukan di BSI *Mobile* lebih efektif dan efisien.¹²

¹¹ BSI *Mobile*, Kegunaan, Cara Registrasi dan Biaya-Biaya, Diakses dari <https://lifepal.co.id/media/bsi-mobile/>, Pada tanggal 20 Desember 2023, Pukul 20.30 WIB.

¹² Muhammad Vadly Azhar Lubis & Onan Marakali Siregar, "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapa", Vol. 1 No.1, Desember 2021, 877.

Aplikasi *BSI Mobile* merupakan aplikasi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening nasabah melalui smartphone. Dengan rating 3,8 dengan pengguna sebanyak 103.000. Meskipun sudah banyak pengguna yang menggunakan aplikasi ini, juga masih ada yang memberikan ulasan negatif setelah mengupdate aplikasi. Maka perlunya untuk terus melakukan perbaikan-perbaikan di *BSI Mobile*. Kepuasan nasabah merupakan kunci utama untuk tetap mempertahankan para nasabah menggunakan *BSI Mobile* dengan baik. Apabila pelayanan yang diberikan dilakukan secara baik dan teliti maka kemungkinan besarnya akan memperbanyak jumlah pengguna aplikasi di *BSI Mobile*. Kepuasan inilah yang nantinya akan mempengaruhi nasabah untuk senantiasa tetap menggunakan aplikasi *BSI Mobile*. Kepuasan nasabah berkaitan erat dengan anggapan atau persepsi pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan harapan nasabah.¹³

BSI Mobile memberikan pelayanan dan fitur fitur yang memudahkan para nasabah untuk melakukan berbagai macam transaksi dimanapun dan kapanpun, seperti cek saldo, transfer kesesama bank ataupun ke bank lainnya. Transaksi di *BSI Mobile* memberikan berbagai macam manfaat, dalam transaksi secara efektif, efisien dan hemat waktu. Tidak hanya memiliki keunggulan ataupun manfaat saja, setiap kelebihan aplikasi tentunya juga terdapat kekurangan didalamnya. Namun, di aplikasi *Mobile Banking* ini sudah terjamin keamanannya, baik privasi atau data nasabah.¹⁴

¹³ Nurhaeda dkk, “*Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Dengan Metode End User Computing Satisfaction*”, Jurnal Volume 2 Nomor 2, Februari 2021, 30.

¹⁴ Halimah Nasution & Muhammad Dani Habra, *Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile (Studi Kasus Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru)*, Jurnal: Penelitian Ekonomi Manajemen, Medan 2022, 43.

Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep memiliki jumlah nasabah sebesar 7.526 nasabah, yang aktif dalam aplikasi *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep sejumlah 2.517 dan 509 nasabah yang tidak menggunakan *BSI Mobile*.¹⁵

Fokus penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian tentang Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia di KCP Sumenep, Karena sesuai pengamatan lapangan ditemukan banyak nasabah yang merasa puas menggunakan fitur-fitur *BSI Mobile* yaitu tabungan wadiah yadhamanah, pembayaran, dan pembelian. Berdasarkan hasil wawancara dengan Khairul Anam Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep yang merasa puas dengan fitur-fitur *BSI Mobile* seperti tabungan wadiah yadhamanah, pembayaran dan pembelian karena memudahkan nasabah untuk bertransaksi, melakukan pembelian paket data, dan pembayaran UKT sehingga nasabah merasa lebih puas untuk menggunakan aplikasi *BSI mobile*.¹⁶

Adapun fenomena dan isu yang terjadi atas penggunaan layanan *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep nasabah merasa puas menggunakan *BSI mobile* karena layanan dan produknya *BSI mobile* sangat bagus serta fitur-fiturnya mudah digunakan untuk melakukan transaksi, pembayaran, pembelian dan *E-commerce* sehingga banyak nasabah yang merasa puas menggunakan *BSI Mobile*.

Permasalahan diatas perlunya pemahaman nasabah akan manfaat dari *BSI Mobile* tersendiri dan perlunya pihak bank syariah tersendiri mengadakan

¹⁵ Arina Rusdiyah, *Customer Service, Wawancara langsung* (23 April 2024).

¹⁶ Khairul Anam, Nasabah Bank Syariah, *Wawancara Langsung* (23 April 2024).

sosialisasi terkait penggunaan *BSI Mobile*. Sehingga nasabah akan lebih memahami penggunaan terkait *BSI Mobile* itu tersendiri. Pada faktanya penggunaan *BSI Mobile* tersendiri dapat membantu Nasabah untuk lebih mudah bertransaksi dalam penggunaan *BSI Mobile*.

Dari fenomena yang terjadi di atas maka peneliti tertarik sekali bagi peneliti untuk mengangkatnya dalam sebuah penelitian yang berjudul :

“Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas peneliti menemukan beberapa fokus penelitian, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep?
2. Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk Mengetahui Bagaimanakah Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP SUMENEP.
2. Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat terhadap beberapa pihak, diantaranya

secara akademisi dan praktisi. Adapun manfaat penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Sebagai sumber informasi untuk mengetahui Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep, Sehingga hasil penelitian ini bisa dijadikan rujukan dan dikritisi oleh peneliti lainnya.

2. Secara Praktis

a. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep

Dalam Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep tentang Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep.

b. Bagi Peneliti Lainnya

Adapun dalam hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pedomandan sebagai bahan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya, serta menambah informasi dalam melaksanakan penelitian dengan tema yang sejenis.

c. Bagi Masyarakat

Dalam Hasil penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat serta dijadikan bahan pertimbangan untuk menggunakan *BSI Mobile* khususnya terkait informasi penggunaan *BSI mobile*.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah menjelaskan tentang penjelasan judul skripsi agar tidak terjadi kesalahan makna. Maka penulis menjelaskan beberapa istilah dalam judul skripsi ini antara lain:

1. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan yang timbul dalam diri seseorang baik senang ataupun tidak senang setelah membandingkan hasil kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan.¹⁷

2. BSI Mobile

BSI Mobile adalah layanan aplikasi yang diberikan oleh pihak bank syariah indonesia dalam bentuk *Mobile Banking* yang memudahkan para penggunanya untuk melakukan berbagai macam bentuk transaksi yang dilakukan.¹⁸

3. Bank Syariah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yakni lembaga sebagai intermediasi yakni menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam melakukan sistem kegiatannya bebas dari bunga atau riba yang sudah sesuai dengan prinsip islam yang berlaku¹⁹.

¹⁷ Sabik Khumaini dkk, *Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang*, *Journal of Islamic Economics and Banking*, Vol 3 No. 2 (Januari 2022), 145.

¹⁸ Dwi Listyowati, "Kepuasan nasabah bank pada fasilitas sms banking, mobile banking dan internet banking", *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, Volume. 24 (2022), 774.

¹⁹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: kencana, 2011), 32.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Peneliti juga ingin mentelaah kembali pada penelitian sebelumnya sebagai perbandingan kembali pada penelitian yang akan dilaksanakan. Dibawah ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sesuai dengan judul penelitian ini, yang diulas sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Herdiyansah Mahasiswa Universitas Islam Negeri Mataram, Program studi Perbankan Syariah dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Cabang Mataram)” tahun 2021 hasil penelitian ini memperoleh hasil bahwa kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* masih dikatakan “cukup baik”. Meskipun sebagian nasabah di BNI Syariah cabang mataram kurang merasa puas tetapi tetap menggunakan layanan *Mobile Banking*.²⁰
2. Penelitian yang dilakukan oleh Halimah Nasution dan Mhd. Dani Habra Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah pada tahun 2022 dalam *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen*, yang berjudul Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI *Mobile* (Studi Kasus Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru) dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil Temuan memperoleh hasil bahwa aplikasi BSI *Mobile* ini merupakan layanan yang sudah tepat dan cepat untuk melakukan

²⁰ Herdiyansyah, *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Cabang Mataram)*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Mataram, 82.

berbagai macam transaksi. Serta nasabah yang masih kurang puas, mereka lebih memilih untuk tidak menggunakan layanan BSI *Mobile*.²¹

3. Dalam penelitian Syiva Noer Faturrozhah mahasiswi di universitas IAIN Ponorogo program studi perbankan syariah dengan judul “Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* (Studi di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan)” tahun 2021. Hasil penelitian diperoleh hasil bahwa aplikasi *Mobile Banking* mempermudah nasabah untuk melakukan berbagai macam transaksi dengan cepat dan hemat waktu. Serta lebih menghemat biaya tanpa harus pergi ke Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan. dan hal tersebut menumbuhkan minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking*.²²

Tabel 1.2
Persamaan & Perbedaan

No.	Judul dan Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1.	“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas <i>Mobile Banking</i> (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Cabang Mataram)” oleh Herdiyansah tahun 2021.	Sama-sama membahas Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas <i>Mobile Banking</i> , sama-sama menggunakan kualitatif deskriptif.	Perbedaan mendasar terletak di bagian objek penelitian. Penelitian oleh Herdiyansah objek penelitian di BNI Syariah cabang mataram, sedangkan penelitian ini di BSI KCP Sumenep.

²¹ Halimah Nasution dan Mhd. Dani Habra, *Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile (Studi Kasus Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru)*, Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen, 42.

²² Syifa Noer Faturrozhah, *Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking (Studi di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan)*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas IAIN Ponorogo, 39.

2.	Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile (Studi Kasus Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru) oleh Halimah Nasution dan Mhd. Dani Habra tahun 2022.	Sama-sama menggunakan Metode Kualitatif.	Perbedaan terletak pada objek penelitian, Halimah Nasution dan Mhd. Dani Habra objek penelitiannya di BSI KCP Medan Kampung Baru, sedangkan penelitian ini di BSI KCP Sumenep.
3.	“Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (Studi di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan)” oleh Syiva Noer Faturrozhiah tahun 2021.	Sama-sama membahas tentang analisi kepuasan nasabah serta sama-sama menggunakan metode kualitatif.	Penelitian Syiva Noer Faturrozhiah objek penelitiannya di BSI KCP Pacitan sedangkan penelitian ini di BSI KCP Sumenep.