

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

1. Sejarah Singkat BPRS Bhakti Sumekar

BPRS Bhakti Sumekar adalah sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Sumenep. Bank ini didirikan pada tanggal 16 September 2002 dengan bentuk perseroan terbatas (PT), kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

BPRS Bhakti Sumekar berkantor pusat di Sumenep dengan satu cabang di Pamekasan dan Layanan kantor kas yang tersebar di seluruh kabupaten Sumenep dan juga sebagian wilayah di Pamekasan. Untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada gilirannya Lembaga Keuangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata. Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut diatas Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisii bank Perkreditan Rakyat yang berdomosili di Sidoarjo yaitu PT. BPR DANA MERAPI untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep.

Dalam perkembangannya PT. BPR Dana Merapi telah mengalami perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan akte nomor 24

tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan Persetujuan dari Bank Indonesia no.04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 Nopember 2003. Dan mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAMRI, No. C-19351 NT.01.04 tahun 2002 tanggal 08 Oktober 2002 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas.¹

2. Badan Hukum

PT. BPR DANA MERAPI didirikan berdasarkan akta notaris Yanita Poerbo SH No 64 tanggal 30 Juli 1992 dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusan nomor C2-392.H.01.01TH 1993 tanggal 22 Januari 1993, serta telah didaftarkan di kantor Pengadilan Negeri Sidoarjo dengan nomor 41/30/PT-1993 tanggal 6 Februari 1993. Rencana akuisisi dari Pemerintah Kabupaten Sumenep telah memperoleh rekomendasi dan persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Sumenep tanggal 19 Nopember 2001 dengan nomor 910/953/435.040/2001.

Dan telah disetujui pula oleh Bank Indonesia pada tanggal 20 Februari 2002 dengan Surat Persetujuan Nomor 4/5/DPBPR/P3BPR/Sb. Dalam perkembangannya PT. BPR Dana Merapi telah mengalami perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan Akte Nomor 24 tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan Persetujuan dari Bank Indonesia no.04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 Nopember 2003. Dan mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No. C-19351

¹ <https://bhakisumekar.co.id> diakses tanggal 11 Maret 2020

NT.01.04 tahun 2002 tanggal 08 Oktober 2002 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas. Selanjutnya untuk mengukuhkan pendirian PT. BPRS Bhakti Sumekar– Sumenep, Pemerintah kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2003 Tanggal 31-07-2003 tentang Pendirian PT. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Bhakti Sumekar.

Perubahan Sistem Konvensional menjadi Sistem Syari'ah dan perubahan nama PT. BPR Bhakti Sumekar menjadi PT. BPRS Bhakti Sumekar dalam akte notaris Sukarini, SH notaris di Sidoarjo No.1 tanggal 1 November 2003 telah mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No.C-01389 HT.0104.TH.2004 tanggal 19 Januari 2004 dan persetujuan izin prinsip Bank Indonesia NO.6/606/DPbs Jakarta tanggal 21 Mei 2004 serta Bank Indonesia Cabang Surabaya No.6/353/DPBPR/IDBPR/Sb tanggal 22 Juni 2004.

Dan Ijin Perubahan Kegiatan Usaha Konvensional Menjadi Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah dari Gubernur Bank Indonesia No.6/74/KEP.GBI/2004 tanggal 22 September 2004 dan beroperasi secara prinsip syariah mulai 22 Oktober 2004.²

3. Lokasi penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan. JL. Masegit No.33 Kec. Pamekasan Kab. Pamekasan. Alasan peneliti memilih lokasi ini, dikarenakan produk yang diteliti merupakan produk baru di BPRS Bhakti sumekar dan baru di launching pada tahun 2018, dan

²<http://haktisumekar.co.id/status-hukum-dan-riwayat#.html> diakses tanggal 11Maret 2020.

juga ada beberapa alasan diantaranya: tempatnya strategis, tepat di pusat kota Pamekasan dan merupakan lokasi atau tempat yang sudah dikenal oleh banyak orang, sehingga menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

4. Visi, Misi, dan Motto BPRS Bhakti Sumekar

a. Visi

“Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya”.

b. Misi

“Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasar syariah”.

“Membantu melaksanakan pembedayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah”.

“Mengupayakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah”.

c. Motto

“Mitra Dalam Bermuamalah”

5. Produk-produk BPRS Bhakti Sumekar

Produk dan jasa BPRS Bhakti Sumekar dibedakan menjadi tiga antara lain sebagai berikut:

a. Tabungan

1) Tabungan barokah

Gambar 1.1
Tabungan Barokah



Tabungan Barokah ini dapat sebagai sarana simpanan dana masyarakat untuk hari esok dengan akad wadi'ah yad dhamanah atau sebagai titipan murni di BPRS Bhakti Sumekar.

Syarat &Ketentuan:

- a) Kegunaan bagi perorangan dan badan usaha.
- b) Mengisi formulir pembukaan Tabungan Barokah.
- c) Fotokopi tanda pengenal; KTP, SIM, Paspor (untuk perorangan) dan fotokopi Akta Pendirian beserta Anggaran Dasar dan Perubahannya (bagi Badan Hukum).
- d) Setoran awal minimal Rp. 10.000; dengan saldo tabungan minimal Rp. 0.000; dan dana dapat diambil sewaktu-waktu.

Keuntungan Bagi Nasabah:

- a) Hasilnya lebih besar
- b) Bebas biaya administrasi
- c) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan.

2) Tabungan SIMPEL (Simpanan Pelajar)

**Gambar 1.2
Tabungan SimPel**



Tabungan Simpel ini dikhususkan bagi pelajar mulai dari TK sampai SMA.

Syarat & Ketentuan:

- a) Diperuntukkan bagi perorangan yang berstatus siswa/pelajar
- b) Mengisi form pembukaan rekening tabungan
- c) Foto copy tanda pengenal seperti KTP/Kartu Pelajar atau Akte Kelahiran
- d) Setoran awal mulai dari Rp. 1000,-
- e) Setoran selanjutnya minimal Rp. 1.000,-

- f) Dana bias diambil sewaktu-waktu
- g) Sisa saldo tabungan minimal 1.000,-
- h) Bebas baya administrasi bulanan

Manfaat:

- a) Edukasi gemar menabung sejak usia dini
- b) Tabungan terencana untuk persiapan masa depan siswa
- c) Bebas baya bulanan
- d) Dijamin oleh lembaga penjamin simpanan

3) Tabungan Hari Raya (TAHARA)

Gambar 1.3
Tabungan TAHARA



Simpanan berencana yang diperuntukkan bagi anda yang ingin menyiapkan dana untuk Hari Raya Idul Fitri

Syarat dan Ketentuan:

- a) Diperuntukkan bagi perorangan dan badan usaha

- b) Mengisi form pembkaan rekening tabungan
- c) Foto copy tanda pengenal seperti: KTP, SIM, Paspor (untuk perorangan), Akta Pendirian beserta Anggaran Dasar dan Perubahannya (untuk Badan Hukum).
- d) Setoran awal mulai dari Rp. 100.000,-
- e) Setoran selanjutnya minimal Rp. 50.000,- dan wajib dilakukan setiap bulan
- f) Dana bisa diambil 2 minggu menjelang Hari Raya Idul Fitri
- g) Sisa saldo tabungan minimal Rp. 10.000,-.

Manfaat:

- a) Hasil yng lebih besarBebas biaya administrasi
- b) Sebagai tabungan terencana.
- c) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan.

4) Tabungan Qurban

Gambar 1.4
Tabungan Qurban



Layanan tabungan untuk masyarakat umum sebagai persiapan dana Qurban di Hari Raya Idul Adha dengan prinsip Mudharabah (bagi hasil).

Syarat & ketentuan:

- a) Diperuntukkan bagi perorangan
- b) Fotocopy kartu identitas diri ; KTP,SIM, atau Paspor yang masih berlaku
- c) Setora awal minimal Rp. 100.000,-
- d) Setoranlanjutnya minimal Rp. 50.000,-
- e) Pengambilan menjelang hari raya idul adha
- f) Bebas biaya administrasi

Manfaat:

- a) Memperkuat niat melakukan qurban
- b) Bebas RIBA, karena berprinsip mudharabah (bagi hasil)
- c) Mendapatkan bagi hasil atas pendapatan bank.

5) Tabungan Haji

**Gambar 1.5
Tabungan Haji**



Tabungan haji barokah adalah tabungan yang membantu anda merencanakan ibadah haji menjadi lebih mudah.

Syarat & Ketentuan:

- a) Diperuntukkan bagi perorangan.
- b) Foto copy identitas diri, KTP, SIM, Paspor yang masih berlaku.
- c) Setoran awal minimal 100.000,-.

6) Tabungan Umroh

Gambar 1.6
Tabungan Umroh



Tabungan yang di persiapkan untuk mengelola dana umroh anda dan memantapkan niat jadi lebih istiqomah dalam mencapai tujuan beribadah

Syarat & ketentuan:

- a) Mengisi formulir pembukaan rekening
- b) Setoran awal Rp. 100.000;
- c) Hanya untuk nasabah perorangan
- d) e-KTP atau SIM atau Paspor atau Kartu keluarga

- e) NPWP atau surat tidak memiliki NPWP

Keuntungan:

- a) Kemudahan pembukaan tabungan
- b) Setoran awal yang terjangkau
- c) Memantapkan niat anda
- d) Setor/tarik tanpa batas
- e) Tidak ada biaya administrasi
- f) Bonus tabungan kompetitif
- g) Jaringan online tersebar luas
- h) Dukungan layanan antar jemput

7) Tabungan Gaul iB

Tabungan digital yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana penyimpanan dana maupun sbagai sarana investasi bagi generasi millennial

Syarat & ketentuan:

- a) Registrasi scara online dengan aplikasi gaul iB
- b) Seoranawal sebesar Rp. 50.000;
- c) Nasabah perorangan
- d) e-KTP yang masih berlaku
- e) NPWP jika memiliki
- f) Tanda tangan penabung

Keuntungan:

- a) Registrasi secara online
- b) Setoran awal yang terjangkau
- c) Bebas biaya administrasi

- d) Setor/tarik dana tabungan tanpa batas
- e) Jadwal waktu dana investasi yang fleksibel
- f) Bagi hasil yang kompetitif

8) Deposito Mudharabah

Layanan simpanan berupa deposito berjangka untuk masyarakat umum yang ingin menginvestasikan dana sebagai persiapan masa depan dengan prinsip mudharabah mutlaqah (bagi hasil) sesuai dengan syariat Islam.

Syarat&Ketentuan:

- a) Nilai nominal deposito minimum Rp 1 juta.
- b) Jangka waktu simpanan ; 1bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.
- c) Deposito mudharabah tidak dapat dipindah tangankan.
- d) Fotocopy Kartu Identitas diri (untuk perorangan), dan foto copy Akta Pendirian beserta Anggaran Dasar dan perubahannya (untuk Badan Hukum)
- e) Foto cpy zin usaha dan NPWP (untuk Badan Hukum)

Ketungan Bagi Nasabah:

- a) Bagi hasil kompetitif sesuai nisbah yang disepakati
- b) Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan
- c) Dapat diperpanjang otomatis (*Automatic Roli Over*)
- d) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan.

b. Pembiayaan.

1) Pembiayaan Serbaguna

Pembiayaan untuk PNS/Karyawan Swasta yang berpenghasilan tetap dengan menggunakan akad Murabahah (jual beli) untuk pembelian barang berbagai keperluan nasabah.

Syarat &Ketentuan:

- a) Fotocopy KTP suami/istri, KSK, Slip Gaji Bulan terakhir
- b) Jaminan berupa SK Pegawai Negeri/Swasta Asli
- c) Rencana penggunaan pembiayaan
- d) Jangka waktu maksimal 72 bulan.
- e) Persyaratan lengkap.

Manfaat:

- a) Akad sesuai syariah islam
- b) Proses mudah dan cepat
- c) Margin murabahah yang tetap
- d) Pelunasan awal yang fleksibel

2) Pembiayaan Sepeda Motor

Pembiayaan kepemilikan sepeda motor ditujukan bagi semua kalangan, PNS, Swasta.

Syarat & Ketentuan:

- a) PNS/Non PNSFoto copy KTP Suami Istri
- b) Foto copy surat nikah
- c) Foto copy daftar gaji dan slip gaji
- d) Foto copy SK pertama dan terakhir, taspen dan karpeg.

Manfaat Bagi Nasabah:

- a) Persyaratan mudah
- b) Harga bersaing
- c) Perlindungan suransi
- d) Aman dan terpercaya.

3) Pembiayaan Elektronik

Pembiayaan untuk memiliki berbagai peralatan elektronik yang dapat menunjang aktivitas kerja, belajar, maupun sebagai sarana hiburan anda sehari-hari

Syarat & Ketentuan:

- a) PNS/Non PNS dengan MOU
- b) Foto copy KTP Suami/Istri
- c) Foto copy KSK
- d) Foto copy Surat Nikah
- e) Foto copy Datar Gaji dan Slip Gaji
- f) Foto copy SK Pertama dan Terakhir, Taspen dan Karpeg.

Manfaat Bagi Nasabah:

- a) Persyaratan mudah
- b) Harga bersaing
- c) Perlindungan Asuransi
- d) Aman dan terpercaya

4) Pembiayaan Pensiunan

Merupakan pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan untuk keperluan renovasi rumah, biaya pendidikan, modal kerja atau keperluan lainnya sesuai prinsip syariah.

Syarat & Ketentuan:

- a) Mengisi formolir permohonan pembiayaan
- b) Foto copy KTP
- c) Foto copy KSK

- d) Foto coy Kai
- e) Asli slip gaji bulan terakhir
- f) Asli SK Pensiunan
- g) Surat kuasa memotong penerimaan pensiun dari kantor pos.

Keuntungan Bagi Nasabah:

- a) Kesepakatan margin tidak berubah selama periode pembiayaan
- b) Pelunasan dipercepat tidak dikenakan penalti
- c) Cicilan ringan Proses mudah dan cepat.

5) Pembiayaan sepeda

Pembiayaan untuk memiliki sepeda sebagai sarana olahraga atau aktifitas lainnya.

Syarat & Ketentuan:

- a) Mengisi formulir
- b) Memiliki rekening tabungan di bank
- c) Foto copy KTP
- d) Foto copy KK
- e) Foto copy surat nikah
- f) Asli slip gaji bulan terakhir
- g) Asli SK PNS yang pertama dan terakhir

Keuntungan Bagi Nasabah:

- a) Akad sesuai syariat islam
- b) Proses mudah dan cepat
- c) Margin murabahah yang tetap
- d) Pelunasan awal yang fleksibel

c. e-Banking

1) BS Mobile

Merupakan aplikasi berbasis *smartphone* android yang kami hadirkan untuk memudahkan anda bertransaksi kapan saja dan dimana saja.

Srat & ketentuan

- a) Mengisi formulir registrasi dan aktivasi BBS mobile
- b) Memiliki rekening tabungan barokah
- c) Untuk nasabah perorangan atau lembaga atau badan usaha
- d) Identitas diri lembaga atau badan usaha
- e) Status badan usaha (akte pendirian dan perubahan terakhir)
- f) NPWP
- g) Ijin usaha
- h) Anggaran dasar
- i) Dokumen identitas pengurus
- j) Identitas individu/perorangan
- k) Krtu tanda penduduk (KTP)

Keuntungan:

- a) Kebebasan transaksi
- b) Kemudahan registrasi
- c) Bebas biaya admin
- d) Limit transaksi yang besr hingga Rp. 5.000.000;
- e) Fitur transaksi yang lengkap di antaranya:

Cek saldo tabungan

Cek mutasi tabungan

Transfer antar rekening Bank BBS

Transfer antar bank di seluruh Indonesia

f) Fitur pembayaran yang mudah di antaranya:

PDAM Sumenep

PLN Pasca bayar

Telkom

PGN

BBSpay

g) Fitur pembelian yang mudah diantaranya:

Pulsa telepon

Paket data

Token PLN

Topup Gopay

Topup OVO

h) Fitur tarik tunai diantaranya:

Agen BBS Setrik

Teller Bank BBS

2) **ATM BBS**

Anjungan tunai mandiri Bank BPRS Bhakti Sumerkar selalu siap melayani kebutuhan dana tunai anda kapan saja di butuhkan

Syarat dan ketentuan:

a) Mengisi formulir

b) Mmilik rekening tabungan di bank

- c) KTP atau SIM atau Paspor
- d) NPWP
- e) Izin usaha
- f) Anggaran dasar

Keuntungan

- a) Kebebasan transaksi
- b) Kemudahan registrasi
- c) Bebas biaya admin
- d) Limit transaksi yang besar hingga Rp. 5.000.000;
- e) ATM tanpa karu

3) Setrik

Merupakan layanan setor tarik dana tabungan yang dilakukan oleh setrik dimana saja dan kapan saja.

Syarat dan ketentuan:

- a) Memilik rekening tabungan di bank

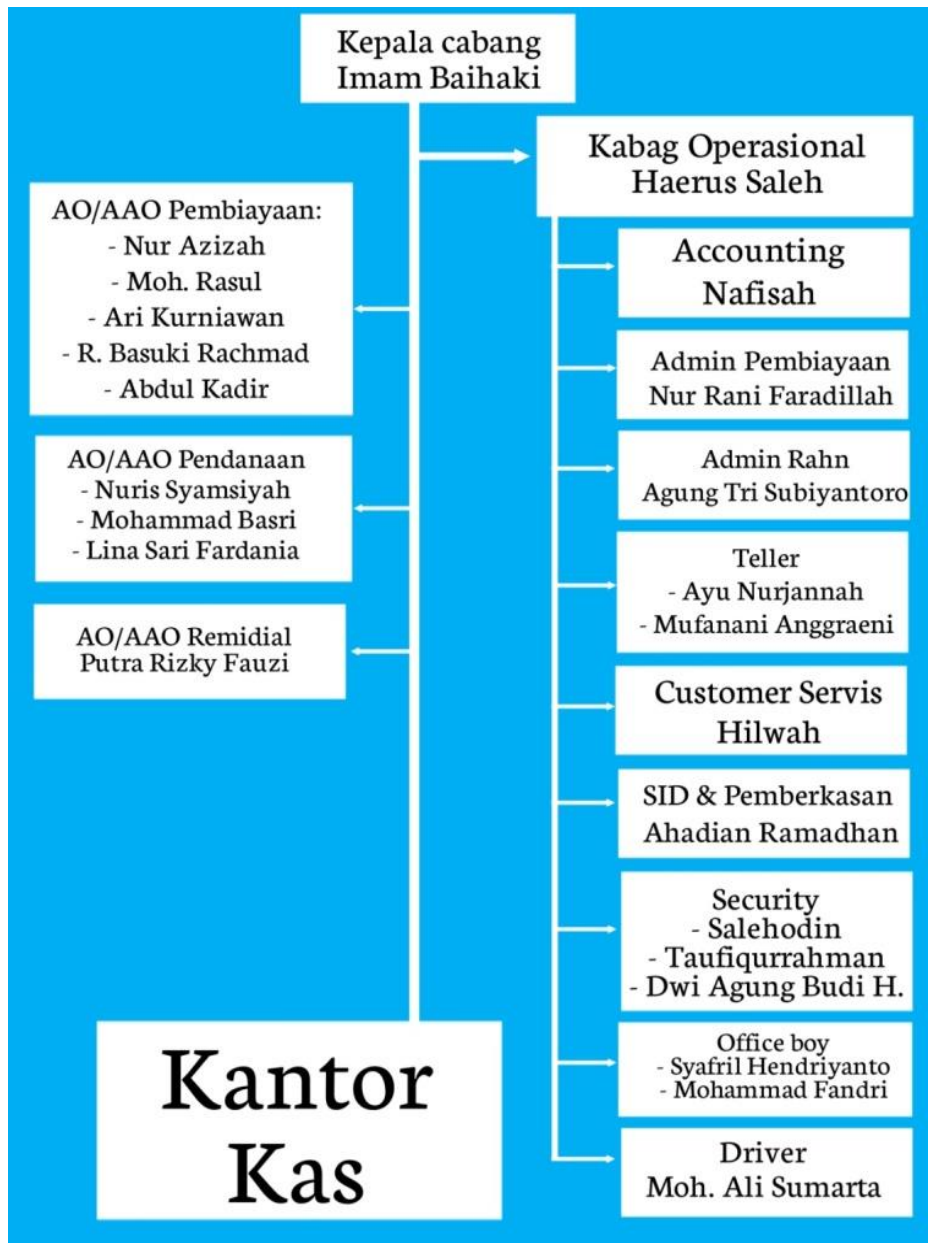
Keuntungan

- a) Kebebasan transaksi
- b) Bebas biaya admin
- c) Limit transaksi yang besar hingga Rp. 50.000.000;
- d) Fitur transaksi melalui agen setrik.³

³<https://bhaktisumekar.co.id> diakses pada tanggal 6 april 2020

Gambar 1.7

Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan



Sumber : Data penelitian, Dokumen Bank BPRS Bhakti Sumekar cabang

Pamekasan 2020

B. Paparan Data

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka peneliti akan memaparkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap karyawan dan karyawan beserta beberapa nasabah PT. Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor cabang madya Pamekasan.

1. Prosedur Layanan Bank BPRS Bhakti Sumekar internet mobile banking (*BBS Mobile*).

BPRS Bhakti Sumekar memiliki produk layanan dengan system online berbasis *smartphone* android atau yang lebih di kenal dengan Bank BPRS Bhakti sumekar internet mobile banking (*BBS Mobile*).

Peneliti menanyakan terlebih dahulu apa yang dimaksud Bank BPRS Bhakti Sumekar internet mobile banking (*BBS Mobile*). Seperti apa yang dipaparkan oleh Bapak Doni selaku kepala divisi IT yang bertanggung jawab atas segala layanan yang berbasis digital di BPRS bhakti sumekar:

“*BBS Mobile* kepanjangan dari Bank BPRS Bhakti Sumekar internet mobile banking, merupakan sebuah produk layanan *M-Banking* yang berbasis *smartphone android* yang ada di Bank BPRS Bhakti Sumekar yang kami launching pada tanggal 21 Agustus 2018, dengan fitur yang sama seperti bank umum lainnya baik syariah maupun konvensional, seperti cek saldo, transfer antar rekening BPRS Bhakti Sumekar maupun transfer antar bank lain dan juga mutasi atau melihat transaksi nasabah melalui *M-Banking*. Pembayaran, pembelian, dan fitur tarik tunai.”⁴

Menurut Bapak Doni, *BBS Mobile* merupakan *M-Banking* berbasis *smartphone android* yang di miliki oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar dan kegunaan beserta fungsi yang sama dengan *M-Banking* yang ada di bank syariah maupun konvensional lainnya, dimana ada beberapa fitur layanan yang juga hampir sama.

⁴ Doni, kepala divisi IT, PT BPRS Bhkti Sumekar; wawancara langsung, (Kamis, 05 Maret 2020).

Hal yang sama di jelaskan oleh Ibu Hilwah selaku *Customer service*,
bahwasannya:

“*BBS Mobile* adalah produk layanan jasa *online* atau orang-orang biasa menyebutnya *M-Banking* yang di luncurkan oleh PT. BPRS Bhakti Sumekar yang memiliki beberapa fitur layanan di antaranya ada cek saldo, mutasi, pemindahan dana, pembelian, pembayaran dan tarik tunai.”⁵

Menurut Ibu Hilwah, *BBS Mobile* merupakan *M-Banking* dari Bank BPRS Bhakti Sumekar yang memiliki beberapa fitur layanan yang hampir mirip dengan *M-Banking* Bank konvensional maupun syariah lainnya.

Jadi dapat di simpulkan bahwa *BBS Mobile* ini merupakan produk layanan jasa dengan sistem *online* yang dimiliki oleh PT. BPRS Bhakti Sumekar dan di launching pada tanggal 21 Agustus 2018. Dengan beberapa fitur layanan yang hampir sama dengan *M-Banking* di bank lainnya, diantaranya ada fitur cek saldo, mutasi, transfer antar rekening dan antar bank, pembelian, pembayaran dan juga fitur tarik tunai.

Hal tersebut diperkuat dari hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwasannya *BBS Mobile* merupakan aplikasi dari Bank BPRS Bhakti Sumekar dengan fitur yang diantaranya Fitur transaksi yang lengkap di antaranya: Cek saldo tabungan, Cek mutasi tabungan, Transfer antar rekening Bank BBS, Transfer antar bank di seluruh indonesia. Fitur pembayaran di antaranya: PDAM Sumenep, PLN Pasca bayar, Telkom, PGN, BBSpay. Fitur pembelian yang diantaranya: Pulsa telepon, Paket data, Token PLN, Topup Gopay, Topup OVO. Fitur tarik tunai diantaranya: Agen BBS Setrik, Teller Bank BBS.

⁵ Hilwah, Costumer sercive, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Senin, 09 Maret 2020).

Mengapa aplikasi ini bisa di gunakan hanya untuk nasabah yang memiliki tabungan barokah. Seperti yang di terangkan oleh Bapak Doni selaku kepala devisi IT

“Untuk bisa menggunakan atau mengaktifkan layanan *BBS Mobile* ini ada beberapa tahapan prosedur yang harus di lalui oleh para nasabah, yang pertama dan yang sudah jelas setiap nasabah harus memiliki rekening tabungan barokah, dan juga nasabah bisa mendaftarkan lebih dari satu rekening tabungan barokah, artinya ketika nasabah tersebut mempunyai rekening tabungan barokah lebih dari satu, maka bisa di aktifkan di *BBS Mobile*. Tabungan barokah ini menjadi syarat utama untuk mengaktifkan layanan *M-Banking* dengan alasan bahwasannya ini merupakan tabungan utama dengan jumlah nasabah terbanyak di BPRS Bhakti Sumekar”⁶

Menurut Bapak Doni, Tabungan barokah ini memang menjadi satu syarat mutlak bagi nasabah yang ingin menggunakan aplikasi tersebut, karena tabungan ini merupakan produk yang bisa di ambil sewaktu-waktu dan juga yang paling banyak dari jumlah nasabahnya. Hal tersebut diperkuat dari hasil observasi maupun dan pernyataan dari karyawan yang dilakukan peneliti bahwasannya bagi para nasabah yang ingin menggunakan layanan *BBS Mobile* ini harus mempunyai atau terdaftar sebagai nasabah tabungan barokah terlebih dahulu.

Bank BPRS Bhakti Sumekar *internet mobile banking (BBS Mobile)* ini memiliki SOP (*standart operating prosedur*) yang harus di ikuti oleh setiap nasabah yang ingin menikmati layanan ini, seperti halnya yang di jelaskan oleh Bapak Doni selaku kepala devisi IT BPRS Bhakti sumekar, yaitu:

“Bagi Nasabah yang ingin menggunakan atau mengaktifkan aplikasi ini, nasabah harus datang ke *Customer Service* bank lalu kemudian nasabah di minta untuk mengisi formulir pendaftaran *BBS Mobile* yang sudah di sediakan dari pihak bank, walaupun misalkan nasabah baru, itu harus mengisi formulir pembuatan tabungan barokah terlebih dahulu dan bisa di lanjutkan ke pengisian formulir pendaftaran *BBS Mobile*. Selanjutnya nasabah diminta mempersiapkan KTP asli, *Smartphone Android*, dan nomor *handphone*. Setelah semua syarat di atas

⁶ Doni, kepala devisi IT, PT BPRS Bhkti Sumekar;wawancara langsung, (Kamis, 05 Maret 2020)

sudah ada dan sudah terisi di formulir kemudian *Costumer Service* menginput nomor rekening tabungan dan nomor *handphone* beserta data lainnya, lalu kemudian *Costumer Service* mengirimkan *user ID* dan *Password* awal lewat nomor *handphone* tersebut dengan tujuan nomor *handphone* tersebut di ketahui oleh nasabah, nomor tersebut memang benar di miliki oleh nasabah dan juga aktif. Lalu kemudian nasabah memberikan hasil notifikasi tersebut kepada *Costumer Service* untuk di proses lebih lanjut.”⁷

Bapak Doni menjelaskan bahwa ada SOP (*standart operating prosedur*) yang harus diikuti oleh setiap nasabah jika ingin menggunakan aplikasi tersebut, yang Pertama, nasabah harus mengisi formulir pendaftaran *BBS Mobile*, walaupun nasabah baru itu harus mengisi formulir pendaftaran tabungan barokah, baru kemudian di lanjutkan ke formulir *BBS Mobile*. Kedua, *Costumer Service* menginput nomor rekening dan nomor *handphone* beserta data lainnya, lalu kemudian mengirimkan kode *password* dan *user name* awal, guna mengetahui nomor *handphone* tersebut resmi kepemilikan nasabah. Ketiga, nasabah memberikan *password* dan *user name* tersebut ke *Costumer service* guna di proses selanjutnya.

Hal yang serupa di jelaskan oleh ibu Hilwah selaku *Customer service*, bahwasannya untuk prosedur layanan *BBS Mobile* ini mulai dari tahap pemberkasan sampai bisa digunakan oleh nasabah adalah sebagai berikut:

“Syarat utama untuk bisa menggunakan layanan ini harus memiliki tabungan barokah terlebih dahulu, kemudian nasabah mengisi formulir pembukaan *BBS Mobile* yang isinya berupa identitas asli diri nasabah sesuai *e-KTP* dan juga ada nomor rekening dan nomor *handphone* yang ada di sim satu, dan menanyakan *user name* yang akan di gunakan oleh nasabah, setelah semua di isi baru bisa di proses untuk kemudian mendapatkan *password* dan *user name* yang di kirim lewat notifikasi SMS, kemudian *Customer Service* akan mengarahkan nasabah membuka aplikasi *BBS Mobile* untuk bisa login pertama dengan menggunakan *user name* dan *password* yang pertama, setelah *login* berhasil nasabah akan di

⁷ Doni, kepala devisi IT, PT BPRS Bhakti Sumekar; wawancara langsung, (Kamis, 05 Maret 2020).

arahkan ke halaman ganti *password* baru untuk kemudian *password* tersebut akan di gunakan seterusnya oleh nasabah.”⁸

Ibu Hilwah memaparkan bahwasannya ada beberapa prosedur yang harus di lalui oleh nasabah untuk bisa menggunakan aplikasi *M-Banking* ini yang Pertama, nasabah harus mempersiapkan *e-KTP*, *handphone android*, nomor *handphone* yang aktif dan selanjutnya nasabah diminta untuk mengisi formulir pendaftaran *BBS Mobile*. Kedua, setelah formulir terisi semua maka selanjutnya *Customer Service* akan menginput data guna proses lebih lanjut. Ketiga, selanjutnya *customer service* akan mengirimkan *password* dan *user name* awal yang dikirim lewat notifikasi SMS untuk *login* pertama kali. Keempat, nasabah membuka aplikasi *BBS Mobile* dan diminta untuk login, setelah berhasil, maka nasabah akan diarahkan ke halaman ganti *password* baru untuk di gunakan seterusnya. Kelima, selanjutnya ketika nasabah berhasil *login* dengan *user name* dan *password* baru, maka dari dari pihak *customer service* akan memberikan penjelasan terkait menu atau fitur yang ada di aplikasi tersebut secara berurutan. Sementara untuk selama ini semenjak *BBS Mobile* ini di *launching*, nasabah yang datang guna untuk mengaktifkan aplikasi *M-Banking* ini, semua perangkatnya bisa mengakses dan menerima atau terinstal.

Lebih lanjut Ibu Hilwah memaparkan terkait pemakaian nomor *handphone* yang harus di SIM satu, adalah:

“Karena dari kami pihak bank ingin memastikan bahwasannya nomor tersebut benar-benar kepemilikan dari nasabah tersebut dan di ketahui ketika kami mengirimkan notifikasi SMS, dan ini berfungsi ketika terjadi suatu error, maka kami langsung menanyakan nomor *handphone* tersebut selain nomor rekening”⁹

⁸ Hilwah, Costumer sercive, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Senin, 09 Maret 2020).

⁹ Ibid, wawancara langsung (Senin, 09 Maret 2020)

Ibu Hilwah menjelaskan bahwasannya nomor *handphone* tersebut harus yang ada di sim satu karena kami ingin memastikan bahwa nomor tersebut aktif dan di ketahui oleh nasabah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa prosedur dalam pengaktifan layanan ini mulai dari tahap pemberkasan sampai bisa di gunakan oleh nasabah adalah yang Pertama, nasabah diminta untuk mengisi formulir pendaftaran *BBS Mobile*. Kedua, *Customer Service* akan menginput data yang ada di formulir pendaftaran. Ketiga, *Customer Service* akan mengirimkan *password* dan *user name* awal yang dikirim lewat notifikasi SMS dengan kegunaan untuk *login* pertama dan selanjutnya nasabah membuka aplikasi *BBS Mobile* guna untuk login dengan *user name* dan *password* yang di kirim lewat SMS tadi. Keempat, setelah berhasil *login* maka nasabah akan diarahkan ke halaman ganti *password* baru. Kelima, ketika nasabah berhasil *login* dengan *user name* dan *password* baru, maka *Customer Service* akan memberikan penjelasan terkait menu atau fitur yang ada di aplikasi tersebut secara berurutan.

Tipe perangkat seluler yang bisa mengakses layanan *BBS Mobile*, seperti halnya yang di jelaskan oleh Bapak Doni selaku kepala devisi IT BPRS Bhakti sumekar, yaitu:

“Untuk kemudian tipe perangkat yang bisa mengakses *BBS Mobile* ini hanya *smartphone* yang berbasis *android* saja dengan versi minimal 5.0 - 5.1.1 (*Lollipop*) keatas. Lebih lanjut Bapak Doni menjelaskan terkait perangkat *iOS* yang tidak bisa mengakses aplikasi ini yaitu: untuk *smartphone* berbasis *iOS* (*iPhone OS*) tidak bisa mengakses aplikasi ini di karenakan belum *ter-developer* atau belum ada pengembangan oleh pihak BPRS Bhakti Sumekar”¹⁰

¹⁰ Doni, kepala devisi IT, PT BPRS Bhakti Sumekar; wawancara langsung, (Kamis, 05 Maret 2020).

Bapak Doni menjelaskan bahwasannya untuk *handphone* yang bisa mengakses aplikasi ini hanya *android* saja, namun tidak bisa untuk perangkat *iOS* dikarenakan tidak *ter-developer*.

Serupa di jelaskan oleh ibu Hilwah selaku *Customer service*, bahwasannya tipe perangkat selular yang bisa menggunakan layanan ini adalah:

“Sementara untuk tipe perangkat *handphone* yang selama ini mendaftar *BBS Mobile* itu merespon dengan baik artinya aplikasi tersebut bisa di *instal* di setiap *handphone* nasabah”¹¹

Jadi dapat di simpulkan bahwasannya tidak semua *handphone* bisa mengakses aplikasi ini, hanya *handphone* berbasis *android* saja yang bisa mengakses aplikasi ini. PT BPRS Bhakti sumekar sebagai salah satu lembaga keuangan yang mengeluarkan produk layanan *BBS Mobile* mempunyai cara pencegahan tersendiri demi keamanan data nasabah. Seperti halnya yang di jelaskan oleh Bapak Doni selaku kepala divisi IT BPRS hakti sumekar, yaitu:

”Untuk mitigasi resiko bocornya data nasabah pihak BPRS Bhakti sumekar mengantisipasinya dari kepemilikan nomor *handphone* yang pertama kali di daftarkan, misalkan terjadi kehilangan pada *handphone* tersebut. Dan juga di setiap kali transaksi akan diminta untuk mengisi *password*. Sedangkan apabila terjadi error aplikasi pihak BPRS Bhakti Sumekar mengatasinya dengan membuka layanan pengaduan via *online* maupun *offline*. Layanan pengaduan via *online* bisa lewat *WhatsApp* dengan nomor +62 877-6760-0700 untuk melaporkan kejadiannya seperti apa dan nantinya dari pihak BPRS Bhakti Sumekar akan meminta data berupa nama, alamat, nomor rekening, dan nomor *handphone* baru bisa di lakukan proses identifikasi. Sedangkan untuk layanan pengaduan secara *offline* langsung saja datang ke bank BPRS Bhakti sumekar untuk menemui *Customer Service* dengan mengisi form pengaduan, biasanya di tindak lanjuti paling lambat 3x24 Jam dan paling cepat itu dari pihak BRPS Bhakti sumekar langsung menghubungi pihak nasabah via *telephone* untuk di beritahu langkah-langkahnya seperti apa.”¹²

¹¹ Hilwah, Costumer sercive, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Senin, 09 Maret 2020).

¹² Doni, kepala divisi IT, PT BPRS Bki Sumekar; wawancara langsung, (Kamis, 05 Maret 2020).

Bapak Doni menjelaskan bahwasannya mitigasi resiko atau pencegahan terhadap bocornya data nasabah yang menggunakan aplikasi *M-Banking* ini yaitu dengan kepemilikan nomor *handphone* yang pertama kali di daftarkan dan juga permintaan *password* setiap kali melakukan transaksi. Kemudian ketika terjadi suatu error aplikasi maka pihak BPRS Bhakti Sumekar membuka layanan pengaduan via *online* maupun *offline*, untuk via *online* bisa lewat nomor *WhatsApp* (+62 877-6760-0700) guna melaporkan kejadiannya dan nantinya akan di respon oleh pihak bank dengan mengirimkan nama, alamat, nomor rekening dan nomor *handphone* dan selanjutnya di lakukan proses identifikasi. Sedangkan via *offline* yang langsung datang ke kantor pada saat jam kerja guna melaporkan kejadiannya dan akan di tindaklanjuti 3x24 jam.

PT. BPRS Bhakti Sumekar memiliki tindakan tersendiri apabila terjadi *error* pada aplikasi tersebut. Seperti halnya yang di jelaskan oleh Bapak Doni selaku kepala divisi IT BPRS hakti sumekar, yaitu:

“Dan apabila terjadi kegagalan transaksi maka pihak BPRS akan *men-trash* atau meretas terlebih dahulu untuk di cari permasalahannya. sebelum dilanjutkan ke proses selanjutnya.”¹³

Lebih lanjut Bapak Doni menjelaskan bahwa apabila terjadi gagal transaksi, maka:

“Kalau misal terjadi gagal transaksi antar bank maka pihak kami akan menghubungi pihak ketiga dan mengkonfirmasi terkait permasalahan tersebut, apabila dari pihak ketiga mengkonfirmasi benar terjadi kegagalan transaksi maka pihak kami akan mengembalikan dananya secara non tunai langsung ke rekening nasabah”¹⁴

Bapak Doni menjelaskan bahwasannya apabila terjadi gagal transaksi antar bank maka akan menghubungi pihak ketiga dan mengkonfirmasi terkait

¹³ Ibid, wawancara langsung, (Kamis, 05 Maret 2020).

¹⁴ Ibid, wawancara langsung, (Kamis, 05 Maret 2020).

permasalahan tersebut, kalau misalkan konfirmasi itu benar terjadi kegagalan transaksi maka pihak kami akan mengembalikan dana yang sudah di transaksikan secara non tunai langsung ke rekening nasabah

Argumen di jelaskan oleh ibu Hilwah selaku *customer service*, bahwasannya untuk penanganannya sendiri apabila terjadi error pada aplikasi tersebut adalah:

“Selama ini untuk hal yang berhubungan dengan aplikasi error atau hal yang mengganggu aktivitas keuangan nasabah itu hampir tidak ada keluhan. Dan walaupun hal yang sangat mendasar dari keluhan nasabah itu datang dari jaringan internet atau paket data yang lemah atau bahkan habis kuota dan juga pembaruan aplikasi”¹⁵

Ibu Hilwah memaparkan bahwa selama ini untuk aplikasi *error* dari mulai *launching* hingga saat ini itu hampir tidak ada keluhan dari nasabah, adapun keluhan yang mendasar berasal dari kualitas jaringan internet dan kuota karena di setiap daerah nasabah berbeda.

Jadi dapat di simpulkan bahwa apabila terjadi *error* terhadap aplikasi tersebut pihak bank akan menonaktifkan terlebih dahulu baru kemudian dicari permasalahannya, cuman apa yang selama ini terjadi hampir semua tidak ada keluhan terkait aplikasi *error*, hal yang mendasar ketika terjadi, misalnya gagal transaksi, itu murni dari kekuatan sinyal di setiap *handphone* nasabah yang berbeda atau mungkin kuota habis.

PT BPRS Bhakti sumekar sebagai salah satu lembaga keuangan yang mengeluarkan produk layanan *BBS Mobile* mempunyai cara untuk pengembangan terhadap aplikasi *BBS Mobile ini* Seperti halnya yang di jelaskan oleh Bapak Doni selaku kepala divisi IT BPRS Bhakti Sumekar, yaitu:

¹⁵ Hilwah, Costumer sercive, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Senin, 09 Mart 2020).

“Meningat aplikasi ini tergolong muda, kalau kita harus mengikuti perkembangan teknologi dan menyamakan diri dengan bank umum lainnya pastinya ada pengembangan terhadap *BBS Mobile* ini, untuk saat ini saja pihak kami menyediakan menu setoran dan tarik tunai (*setrik*) ruang lingkup BPRS Bhakti Sumekar di lokasi nasabah itu sendiri, dan juga akan ada pengembangan tarik tunai di bank umum syariah lainnya.”¹⁶

Bapak Doni menjelaskan bahwasannya untuk pengembangan terhadap aplikasi ini dari pihak BPRS Bhakti Sumekar sudah ada rencana kedepan, sedangkan yang sudah berjalan saat ini yaitu pengembangan menu setoran tarik tunai (*setrik*) dan juga akan ada pengembangan tarik tunai (*setrik*) di bank umum syariah lainnya.

Lebih lanjut Bapak Doni menjelaskan terkait menu tarik tunai, adalah:

“Bahwasannya fitur tarik tunai itu bisa di lakukan menggunakan *BBS Mobile* ini, ketika nasabah membutuhkan uang ataupun ingin setoran dan tidak bisa datang langsung ke bank maka fitur tarik tunai menjadi solusinya dan nantinya ketika nasabah transaksi maka langsung menghubungkannya dengan aplikasi *Setrik* (Setor Tarik dana) yang ada di agen BPRS Bhakti Sumekar”

Bapak Doni memaparkan terkait setor tarik tunai bahwasannya menu ini menjadi solusi kepada nasabah yang butuh uang tunai ataupun setoran dan tidak bisa datang ke bank, yang nantinya ketika transaksi sudah di lakukan maka aplikasi *BBS Mobile* tersebut akan menghubungkan ke aplikasi *setrik* yang ada di agen BPRS Bhakti Sumekar.

¹⁶Doni, kepala devisi IT, PT BPRS Bhakti Sumekar; wawancara langsung, (Kamis, 05 Maret 2020).

2. Deskripsi Kualitas layanan Bank BPRS Bhakti Sumekar internet mobile banking (*BBS Mobile*).

PT BPRS Bhakti Suekar Cabang Pamekasan memiliki produk layanan dengan system online berbasis *smartphone* android atau yang lebih di kenal dengan Bank BPRS Bhakti sumekar internet mobile banking (*BBS Mobile*).

Dengan adanya layanan *BBS Mobile* ini dapat memberikan banyak dampak positif kepada nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang madya Pamekasan utamanya pengguna aplikasi ini, berhubung aplikasi ini launchingnya pada bulan agustus 2018, dan mungkin ini tergolong baru, hal ini membuat peneliti menanyakan terkait sosialisasi dari pihak bank, seperti yang di sampaikan oleh Ibu Mahrifatus Sholihah dengan pekerjaan sebagai penjual *online shop*, adalah sebagai berikut:

“Untuk sosialisasi terkait BPRS Bhakti Sumekar meluncurkan aplikasi *BBS Mobile* ini, saya kurang mengetahui dan bahkan tidak tahu manau dengan aплиksi ini, tapi saya mengetahuinya secara langsung lewat *Customer Service* Bank yang menawarkan layanan *M-Banking* tersebut.”¹⁷

Ibu Mahrifatus Sholihah memaparkan bahwa sosialisasi terkait aplikasi *BBS Mobile* tersebut tidak mengetahui, dan Ibu ini mengetahuinya secara langsung dari *customer service* bank.

Argument senada di sampaikan oleh Ibu Ayu Dewi Ning Tiyas yang bekerja sebagai Perawat, terkait sosialisai adanya BPRS Bhakti Sumekar meluncurkan aplikasi *BBS Mobile*, adalah:

“Saya mengetahui adanya aplikasi layanan ini ketika saya melakukan proses konsultasi tabungan, dan pada saat itu juga *customer service* memberitahu saya secara langsung bahwa sekarang BPRS Bhakti

¹⁷ Mahrifatus sholihah, penjual online shop, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Selasa, 10 Maret 2020).

Sumekar telah meluncurkan aplikasi layanan *M-Banking* yang diberi nama *BBS Mobile*¹⁸

Ibu Ayu Dewi Ning Tiyas bahwasannya mengetahui adanya aplikasi ini langsung dari *customer service*.

Jadi dapat disimpulkan bahwasannya terkait sosialisasi *BBS Mobile* ini, nasabah kurang mengetahuinya, dan mengetahuinya secara langsung lewat *customer service*.

Terkait pemahaman nasabah terkait penggunaan aplikasi tersebut, dan juga fitur yang sering digunakan, beserta berapa lama menggunakan aplikasi ini, Ibu Mahrifatus Sholiha menjelaskan bahwasannya:

“Terkait pemahaman menggunakan aplikasi tersebut saya memahaminya, karena dari pihak *Customer Service* sudah memberikan penjelasan sebelumnya dengan seksama mulai dari proses *login* sampai ke penggunaan setiap fitur, dan untuk fitur yang sering saya gunakan yaitu transfer antar bank, karena sesuai dengan kebutuhan dan pekerjaan saya. Untuk lama menggunakan layanan ini, saya sudah sejak april 2019 menggunakan aplikasi ini.”¹⁹

Ibu Mahrifatus Sholiha menjelaskan sedangkan untuk penggunaan terkait aplikasi tersebut saya memahaminya, karena dari pihak bank yang melalui *customer service* memberikan penjelasan yang detail disetiap fitur, dengan fitur yang sering saya gunakan yaitu transfer antar bank karena sesuai dengan kebutuhan dan pekerjaan saya dan lama menggunakan sudah sejak April 2019.

Hal sama di sampaikan oleh Ibu Ayu Dewi Ning Tiyas yang berprofesi sebagai perawat, adalah:

“Dalam pengaplikasiannya saya memahaminya di karenakan penjelasan yang di berikan oleh *Customer Service* sangat mudah di mengerti dan di pahami. Untuk fitur saya sering menggunakan fitur

¹⁸ Ayu dewi ning tiyas, perawat, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Senin, 11 Maret 2020).

¹⁹ Mahrifatus sholihah, penjual online shop, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Selasa, 10 Maret 2020)

transfer antar bank, pembelian token listrik, dan sudah menggunakan layanan ini sejak dua bulan yang lalu (tepat di bulan januari 2020).”²⁰

Di jelaskan oleh Ibu Ayu Dewi Ning Tiyas yang berprofesi sebagai perawat bahwasannya terkait penggunaan aplikasi ini saya mengerti dan memahami dengan beberapa fitur yang sering di gunakan antara lain transfer antar bank, pembelian token listrik dan sudah menggunakan aplikasi ini sejak Januari 2020.

Jadi kesimpulannya adalah, nasabah menggunakan aplikasi ini sudah hampir setengah tahun dan memahami terkait penggunaan aplikasi tersebut karena penjelasan dari *customer service* yang mudah pahami dan di mengerti. Ada penggunaan beberapa fitur layanan diantaranya transfer antar bank dan pembelian token listrik.

Argumen nasabah terkait prosedur atau tata cara agar bisa menggunakan aplikasi ini, mulai dari pemberkasan sampai bisa digunakan oleh nasabah. Ibu Mahrifatus Sholihah memaparkannya:

“Sedangkan untuk tata cara/prosedur penggunaan layanan ini yang di lakukan oleh *Customer Service* sangat baik karena mulai dari tahap pemberkasan sampai juga selesai, saya bisa memahami prosesnya dari mulai *login*, penggunaan tiap fitur layanan dan juga *log out* serta pengaplikasiannya saya bisa pahami. Lebih lanjut Ibu Mahrifatus Sholihah menjelaskan ada beberapa berkas yang harus di siapkan, bahwasannya Terkait berkas yang harus di siapkan ketika proses pendaftaran *BBS Mobile* ini, diantaranya, KTP asli Pemohon, *handphone android*, buku tabungan, dan nomor *handphone* yang aktif.”²¹

Ibu Mahrifatus Sholiah menjelaskan bahwasannya prosedur yang di lakukan oleh pihak bank sangat baik, karena nasabah bisa mengerti dan paham terhadap aplikasi tersebut, dan juga ada beberapa berkas yang harus disiapkan

²⁰ Ayu dewi ning tiyas, perawat, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Senin, 11 Maret 2020).

²¹Mahrifatus sholihah, penjual online shop, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Selasa, 10 Maret 2020).

untuk proses pendaftaran diantaranya KTP asli Pemohon, *handphone android*, buku tabungan, dan nomor *handphone* yang aktif.

Begitupun penjelasan yang dipaparkan oleh Ibu Ayu Dewi Ning Tiyas yang berprofesi sebagai perawat, yaitu:

“Proses layanan untuk pendaftaran *BBS Mobile* ini sangat baik karena mulai dari pemberkasan sampai selesai saya paham dan mengerti mulai dari *login*, penggunaan fitur layanan dan juga *log out*. Kemudian terkait berkas yang harus saya siapkan diantaranya, e-KTP asli pengguna aplikasi tersebut, *handphone android* yang sudah terinstal aplikasi *BBS Mobile*, buku tabungan barokah, dan nomor *handphone* yang aktif yang ada di sim satu.”²²

Jadi ibu Ayu Dewi Ning Tiyas memaparkan bahwasannya proses layanannya baik, dan memberikan penjelasan secara singkat dan mudah dipahami. Serta ada berkas pendaftaran yang harus di persiapkan terlebih dahulu.

Jadi kesimpulannya pelayanan yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah pemohon pengaktifan aplikasi *BBS Mobile* baik, karena nasabah bisa memahami dan mengerti tentang tata cara penggunaan aplikasi tersebut.

Selain manfaat, nasabah PT BPRS Bhakti sumekar yang menggunakan produk layanan *BBS Mobile* ini merasakan juga kendala atau hal lain yang menjadi penghambat transaksi nasabah dan bagaimana respon dari pihak bank ketika terjadi suatu kendala atau *error*. Seperti yang di sampaikan oleh disampaikan oleh Ibu Mahrifatus Sholihah dengan pekerjaan sebagai penjual *online shop*, yaitu:

“Untuk kendala yang menjadi penghambat bagi saya itu hanya *error* atau gagal transaksi biasa yang di sebabkan karena status jaringan seluler *handphone* saya yang kurang mensupport, dan walaupun terjadi *error* aplikasi itu hanya pembaharuan aplikasi saja. Berhubung ini hanya *error* biasa, saya hanya menonaktifkan data seluler saya lalu kemudian diaktifkan kembali dan terkadang saya harus mencari posisi yang

²² Ayu dewi ning tiyas, perawat, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Senin, 11 Maret 2020).

sekiranya bisa menambah kecepatan jaringan internet di *handphone* aya.”²³

Seperti halnya di sampaikan oleh Ibu Mahrifatus Sholihah bahwasannya kendala yang menjadi hambatan pada saat melakukan transaksi terdapat pada kualitas jaringan internet, dan cara mengatasinya dengan menonaktifkan data seluler, lalu kemudian diaktifkan kembali dan terkadang harus mencari posisi yang bisa menambah kecepatan jaringan internet.

Pendapat serupa di sampaikan oleh Ibu Ayu Dewi Ning Tiyas yang bekerja sebagai Perawat, yang memaparkan kendala selama menggunakan aplikasinya dan juga respon ketika terjadi suatu *error*, adalah:

“Selama menggunakan aplikasi ini kendala yang sangat mendasar yaitu cuma gagal transaksi di karenakan jaringan internet yang minim. Dan saya mengatasinya dengan mencari jaringan internet yang lebih baik”²⁴

Jadi pemaparan yang disampaikan oleh Ibu Ayu Dewi Ning Tiyas adalah: kendala utama dari gagal transaksi sudah lumrah terjadi, yaitu kendala jaringan internet dan cara mengatasinya hanya dengan menggeser posisi atau mencari jaringan agar jaringan normal seperti kembali.

Dapat disimpulkan bahwasannya untuk kendala pada saat terjadi gagal transaksi itu hanya kekuatan jaringan internet. Dan mengatasinya cukup mudah yaitu dengan mencari posisi atau tempat yang terdapat jaringan normal.

Dengan adanya aplikasi ini memberikan nuansa baru terhadap nasabah, dan pastinya ada perbedaan sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini, dan

²³ Mahrifatus sholihah, penjual online shop, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Selasa, 10 Maret 2020)

²⁴ Ayu dewi ning tiyas, perawat, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Senin, 11 Maret 2020).

kelebihan beserta kekurangan aplikasi ini, hal yang di sampaikan oleh Ibu Mahrifatus Sholihah adalah:

“Sedangkan perbedaan sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini sudah jelas, untuk sebelumnya saya kalau mau transfer itu harus ke bank, tapi dengan adanya aplikasi *BBS Mobile* ini saya lebih menghemat waktu sebaik mungkin karena untuk transfer saja saya hanya transaksi lewat *handphone*. Untuk kelebihan dan kekurangan dari aplikasi ini, kalau kita transfer datang langsung ke bank itu kita mendapatkan bukti transaksi secara riil sedangkan kalau transaksi lewat *handphone* itu saya hanya dapat notifikasi berupa rincian transaksi dan hanya bisa di *screenshot* dengan format gambar dan yang menarik lagi dari *BBS Mobile* ini adanya fitur setor tarik tunai, yang mana *M-Banking* di bank lain itu tidak ada. Jadi saya lebih edisien menggunakan waktu.”²⁵

Jadi menurut Ibu Mahrifatus Sholihah, dengan adanya aplikasi ini memberikan perbedaan dalam hal transaksi keuangan saya, yang awalnya saya transfer harus datang ke bank tapi sekarang tidak lagi, dan kelebihan beserta kekurangan dari adanya aplikasi ini yaitu ketika selesai transaksi biasanya mendapatkan struk/kwitansi tapi sekarang hanya berupa notifikasi lewat SMS dan dengan kelebihannya yaitu adanya menu *serik* (setor tarik tunai).

Hal serupa di sampaikan oleh Ibu Ayu Dewi Ning Tiyas, bahwasannya:

“Untuk hal yang membedakan sebelum dan sesudah ada aplikasi ini, yang pasti dan sudah jelas kita tidak perlu untuk datang ke bank untuk transaksi, dan untuk kekurangan dan kelebihannya, kita tidak mempunyai bukti nyata ketika selesai transaksi.”²⁶

Jadi argumen yang disampaikan oleh Ibu Ayu Dewi Ning Tiyas tidak jauh berbeda dengan paparan yang disampaikan oleh Ibu Mahrifatus Sholihah, dengan adanya aplikasi ini kita tidak susah-susah untuk repot pergi ke bank, karena transaksi lewat *handphone* sudah bisa.

²⁵ Mahrifatus sholihah, penjual online shop, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Selasa, 10 Maret 2020)

²⁶ Ayu dewi ning tiyas, perawat, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Senin, 11 Maret 2020).

Kesimpulannya dari kedua argumen tersebut adalah kemudahan yang diberikan oleh BPRS Bhakti Sumekar yang di bentuk dalam *software* (perangkat lunak) yang di beri nama *BBS Mobile* atau bisa di sebut dengan *M-Banking*.

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan paparan data yang di maksud dalam konteks ini tentunya mempunyai korelasi atau hubungan yang sangat erat dengan hasil penelitian yang di peroleh di lapangan, baik yang di hasilkan dari observasi maupun dari hasil wawancara serta temuan lainnya yang berasal dari dokumentasi di lokasi penelitian yakni di PT BPRS Bhakti Sumekar cabang Pamekasan hasil temuan penelitian yang di peroleh tau yang di dapatkan adalah sebagai berikut:

1. Untuk bisa menggunakan atau mengaktifkan layanan *BBS Mobile* ini nasabah harus memiliki rekening tabungan barokah dengan setoran awal Rp. 10.000;-.
2. Memiliki *e-KTP* dan *Smartphone Android* dengan versi minimal 5.0-5.1.1 (*Lollipop*) keatas beserta nomor *handphone* yang aktif.
3. Mengisi formulir pembukaan *BBS Mobile* yang isinya berupa identitas asli diri nasabah sesuai *e-KTP*, nomor rekening, nomor *handphone* yang ada di sim satu, *user name* yang akan digunakan, selanjutnya di proses untuk mendapatkan *password* dan *user name* yang di kirim lewat notifikasi SMS, kemudian nasabah melakukan *login* degan menggunakan *user name* dan *password* yang pertama, setelah *login* berhasil nasabah akan di arahkan ke halaman ganti *password* baru untuk kemudian *password* tersebut akan di gunakan seterusnya.

4. Fitur yang lengkap seperti cek saldo, transfer antar rekening BPRS Bhakti Sumekar maupun transfer antar bank lain, mutasi atau melihat transaksi nasabah melalui *M-Banking*, pembayaran pembelian produk seperti pembelian pulsa, paket data, token PLN, Topup GOPAY, Topup OVO, pembayaran tagihan seperti PDAM Sumenep, PLN Pasca Bayar, Telkom, dan fitur tarik tunai.
5. Di setiap produk yang di keluarkan oleh perusahaan, pasti ada kelebihan dan kekurangan, untuk kelebihannya apabila transfer datang langsung ke bank kita mendapatkan bukti transaksi secara *riil* sedangkan untuk kekurangannya dengan transaksi menggunakan *M-Banking* nasabah hanya dapat pemberitahuan berupa rincian transaksi dan hanya bisa di *screenshot* dengan format gambar.

D. Pembahasan

Pengertian *service* menurut pakar ekonomi lainnya yaitu menurut Bermen “*customer service refers to the identifiable, but sometimes intangible activities undertaken by a retailer in conjunction with the basic goods and service it sells.* Komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat di pisahkan baik itu untuk perusahaan jasa maupun perusahaan dagang. Untuk perusahaan jasa, pelayanan ini sebagai produk yang berdiri sendiri, sedangkan pada perusahaan dagang dan industri sebagai produk tambahan yang selalu melekat pada produk utamanya.²⁷ *Mobile banking* yang juga dikenal sebagai *M-Banking*, *SMS banking*, dan lain sebagainya, merupakan sebuah terminal yang dapat digunakan sebagai *performing*

²⁷ Fajar Laksana, *Manajemen pemasaran pendekatan praktis*, (Yogyakarta, GRAHA ILMU, 2008), hlm. 85-86.

balance checks, transaksi keuangan, serta pembayaran dengan menggunakan alat bergerak seperti *mobile phone*.²⁸

1. Prosedur layanan bank BPRS Bhakti Sumekar internet mobile banking (BBS Mobile) kantor cabang madya Pamekasan.

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan, baik, asal usul, suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat yang dianutnya. Untuk menyamakan kualitas karyawan sesuai dengan budaya perusahaan, maka karyawan harus dibekali pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan terlebih dahulu. Artinya agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.²⁹

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai prosedur layanan Bank BPRS Bhakti Sumekar internet mobile banking (*BBS Mobile*), yaitu:

- a. Nasabah calon pengguna layanan *M-Banking* ini harus memiliki tabungan barokah.
- b. Nasabah mempersiapkan *e-KTP*, *smartphone android* dengan versi minimal 5.0-5.1.1 (*Lollipop*), nomor rekening tabungan barokah, dan nomor *handphone* yang aktif.

²⁸ Abi fadlan, "Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan *obile banking* (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* Universitas Brawijaya)" *jurnal administrasi bisnis*. 1, 62, (2018), hlm. 83.

²⁹ Kasmir, *Customer services exelent*, hlm. 53-56.

- c. Nasabah mengisi form pendaftaran *BBS Mobile* yang isinya nama, tempat lahir, nama ibu kandung, alamat, jenis kelamin, tanggal lahir yang sesuai dengan *e-KTP* dan juga nomor ponsel aktif yang ada di SIM satu.
- d. Setelah form sudah di isi semua maka selanjutnya *costumer service* akan memproses data tersebut dan menyakan *user name* yang akan di gunakan pada saat *login*, setelah itu *costumer service* akan mengirimkan notifikasi lewat SMS berupa pemberitahuan “Registrasi *BBS Mobile* anda berhasil” yang isinya *user id*, dan *default passswpord*.
- e. *Costumer service* akan mengarahkan untuk membuka aplikasi *BBS Mobile* dan meminta untuk mengisi *user name* dan *password* yang pertama kali di kirim lewat SMS. Setelah berhasil masuk, akan di arahkan ke halaman yang meminta untuk ganti *password* yang akan di gunakan seterusnya oleh nasabah.
- f. *Costumer service* akan meminta nasabah untuk *login* kembali dengan menggunakan *user name* dan *password* yang baru, setelah berhasil *login* maka *costumer service* akan memberikan penjelasan tentang penggunaan aplikasi tersebut, dari penjelasan satu persatu fitur yang ada di aplikasi tersebut.
- g. Aplikasi *BBS Mobile* siap di gunakan.

Menurut Rose, Peter.S, Hudgins, Sylvia C. bahwa pelayanan adalah suatu yang diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan, sehingga dapat diambil pengertian bahwa pelayanan

merupakan suatu manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan biasanya tidak berwujud.³⁰

Dimensi kualitas produk berupa jasa terdiri dari 1). *Reliability*, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang di tawarkan. 2). *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat dan tanggap. 3). *Assurance*, kemampuan karyawan atas pengetahuan tentang produk, perhatian dan kesopanan pelayanan. 4). *Emphaty*, gabungan dari dimensi akses (kemudahan mendapatkan jasa) komunikasi (antara pelanggan dan penjual) pemahaman pelanggan (usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan). 5). *Tangible*, penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan kantor.

Jadi prosedur layanan Bank BPRS Bhakti Sumekar internet mobile banking (*BBS Mobile*) berdasarkan teori dan dimensi produk layanan sudah jelas baik dari segi persyaratan maupun tata cara pendaftaran pembukaan layanan aplikasi tersebut.

2. Deskripsi kualitas layanan bank BPRS Bhakti Sumekar internet mobile banking (*BBS Mobile*).

Salah satu sektor yang juga memanfaatkan perkembangan internet adalah sektor perbankan. Dalam melayani nasabah bank juga memberikan kebebasan dengan adanya *self-service* yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

³⁰ Markonah, "analisis pengaruh mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang jakarta" *Seminar Nasional & Call For Paper, FEB Unikama "Peningkatan Ketahanan Ekonomi Nasional Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global"* vol 17, (Mei 2017), hlm. 472.

Layanan harus bisa menyesuaikan dengan mobilitas konsumennya. Guna memenuhi harapan konsumen tersebut dibutuhkan perangkat pendukung yang disebut dengan perangkat mobile. Salah satu aplikasi yang saat ini mulai menjadi perhatian adalah mobile banking. Mobile banking atau biasa disebut *M-banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi.³¹

Ada tujuh model konseptual untuk memahami dan meningkatkan kualitas jasa/layanan elektronik yang diberi nama (*e-SQ* atau *e-SERVQUAL*) di antaranya:

- 1). Efisiensi, yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website.
- 2). Reliabilitas, berkaitan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan.
- 3). *Fulfillment*, mencakup akurasi janji layanan.
- 4). Privasi, berupa jaminan data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain.
- 5). Daya tanggap, merupakan kemampuan pengecer online untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah.
- 6). Kompensasi, meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman dan biaya penanganan produk.
- 7). Kontak, mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa terhubung dengan staf layanan secara online.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai deskripsi kualitas layanan Bank BPRS Bhakti Sumekar internet mobile banking, yaitu sehubungan dengan pelayanan yang di berikan oleh *customer service* dalam hal prosedur pendaftaran sangat baik karena mulai dari pemberkasan sampai

³¹ Novitasari putri wulandari, "analisis faktor-faktor penggunaan layanan mobile banking di bandung" *Bisnis dan Iptek* Vol.10, No. 2, (Oktober 2017), hlm. 140.

selesai nasabah bisa memahami prosesnya dan dimengerti pengaplikasiannya mulai dari *login*, penggunaan fitur layanan serta proses *log out*. Aplikasi *BBS Mobile* ini sebuah produk layanan yang berbasis *smartphone android* yang mana aplikasi ini bisa di gunakan oleh para nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar yang telah memenuhi syarat di antara salah satunya sudah memiliki rekening tabungan barokah dan juga memiliki *smartphone android* dengan versi minimal *lollipop*, dan aplikasi ini bisa diakses 24 jam setiap hari.

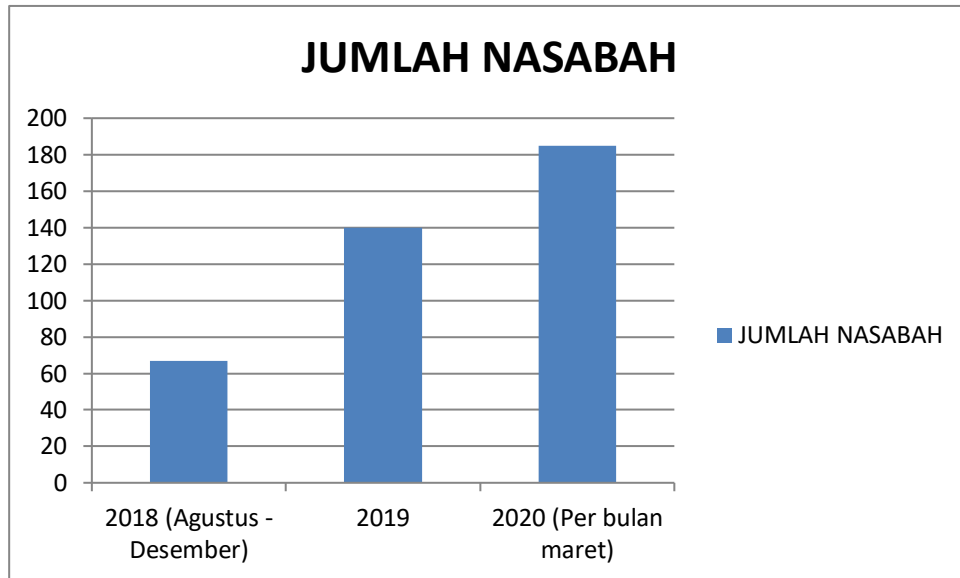
Berhubung produk ini berupa aplikasi maka dengan adanya ini nasabah tidak perlu datang lagi ke bank ketika melakukan transaksi keuangan, nasabah yang awalnya datang langsung ke bank ketika melakukan transaksi dan mendapatkan bukti nyata atau kertas kwitansi, maka dengan aplikasi ini nasabah hanya mendapatkan rincian transaksi yang di kirim lewat notifikasi. Sebagai produk yang berbasis teknologi informasi, keamanan privasi data nasabah sangat penting dan *urgent*, maka pihak bank menerapkan proteksi keamanan yang sangat tinggi salah satunya mengantisipasinya yaitu dari kepemilikan nomor *handphone* yang pertama kali di daftarkan karena nantinya apabila terjadi kehilangan *handphone* nasabah, maka pihak bank langsung menanyakan nomor *handphone* tersebut, agar nantinya di proses lebih lanjut. Sebagai lembaga keuangan yang memiliki motto "*Mitra Dalam Bermuamalah*" maka kenyamanan nasabah menjadi prioritas dalam segala aspek, salah satunya ganti rugi, apabila terjadi gagal transaksi pada aplikasi tersebut maka nasabah berhak memberikan laporan kepada pihak bank guna di proses lebih lanjut dan apabila nantinya benar terjadi, maka pihak bank akan mengembalikan dananya secara non tunai langsung ke nomor rekening nasabah. dan demi kepuasan nasabah pihak bank memberikan

beberapa opsi dalam hal layanan pengaduan apabila suatu ketika terjadi error aplikasi maka pihak bank telah membuka layanan pengaduan baik secara *offline* maupun *online*, via *offline* dengan mendatangi secara langsung ke bank dan menemui *Costumer Service* dengan mengisi form pengaduan, adapun via *online* bisa lewat nomor *WhatsApp* +62-877-6760-0700 guna melaporkan permasalahannya.

Jadi, deskripsi kualitas layanan Bank BPRS Bhakti Sumekar internet mobile banking (*BBS Mobile*) sudah jelas dan sesuai dengan fungsi dan manfaat yang dikeluarkannya aplikasi *M-Banking* tersebut yang mana nasabah tidak harus datang langsung ke bank apabila membutuhkan transaksi keuangan dan juga ada hal kekurangan dari adanya aplikasi ini yaitu apabila nasabah selesai melakukan transaksi maka tidak bisa mendapatkan bukti nyata dan hanya mendapatkan bukti transaksi melalui notifikasi. Sebagai lembaga keuangan yang mengutamakan nasabah dan menjadi prioritas dalam segala aspek, maka pihak bank memberikan ganti rugi, apabila terjadi gagal transaksi maka pihak bank akan mengembalikan dananya secara non tunai langsung ke nomor rekening nasabah dan juga layanan pengaduan baik *offline* maupun *online* yang mampu memberikan kenyamanan terhadap nasabah.

Gambar 1.8

Grafik Jumlah Nasabah yang menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang madya Pamekasan. Dari Agustus 2018 – Maret 2020



Sumber : Data diolah