

**PREFERENSI NASABAH PADA LAYANAN TEKNOLOGI
INFORMASI DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh

SITI NOOR HALIMAH

NIM. 150 411 0018

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKARAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKANSYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
TAHUN 2019 M / 1440 H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **PREFERENSI NASABAH PADA LAYANAN TEKNOLOGI
INFORMASI DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
PALANGKA RAYA**

NAMA : SITI NOOR HALIMAH

NIM : 150 411 0018

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN : EKONOMI ISLAM

PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH

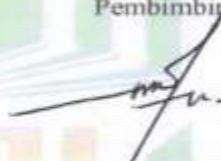
JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, September 2019

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Ali Sadikin, M.Si

Fuad Muhajirin Farid, M.Si

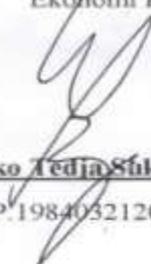
NIP.197402011999031002

NIP.198807112016092522

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam



Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H., M.Si

Enriko Tedja Sukmana, M.Si

NIP.196311091992031004

NIP.198403212011011012



NOTA DINAS

**Hal: Mohon Diuji Skripsi
Saudari Siti Noor
Halimah**

Palangka Raya, September 2019

Kepada

Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi
IAIN PALANGKA RAYA

Di-

Palangka Raya

Assalammualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari :

Nama : SITI NOOR HALIMAH
NIM : 150 411 0018
Judul : **PREFERENSI NASABAH PADA LAYANAN TEKNOLOGI
INFORMASI DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalammualaikum Wr.Wb.

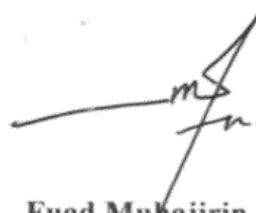
Pembimbing I



Ali Sadikin, M.Si

NIP.197402011999031002

Pembimbing II



Fuad Muhajirin Farid, M.Si

NIP. 198807112016092522

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PREFERENSI NASABAH PADA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PALANGKA RAYA** Oleh Siti Noor Halimah. NIM: 150 411 0018 telah dimunaqasahkan pada tim munaqasah Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 27 September 2019

Tim Penguji:

1. **Enriko Tedja Sukmana, M.SI** (.....)
Penguji/Ketua Sidang
2. **Muhammad Zainal Arifin, M.Hum** (.....)
Penguji I
3. **Ali Sadikin, M.SI** (.....)
Penguji II
4. **Fuad Muhajirin Farid, M.Si** (.....)
Penguji/Sekretaris

Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam

Dr.Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si

NIP.196311091992031004

PREFERENSI NASABAH PADA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PALANGKA RAYA ABSTRAK

Oleh Siti Noor Halimah

Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya memiliki layanan teknologi informasi salah satunya berupa layanan dalam bentuk aplikasi *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat *modern*, memberikan kepuasan, kecepatan dan kemudahan dalam melakukan layanan, adanya jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan, ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh data yang diinginkan. Hal ini akan mempengaruhi preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Jadi, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penggunaan sistem teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dan untuk mengetahui preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Beranjak dari rumusan masalah yaitu (1) Bagaimana penggunaan sistem teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya (2) bagaimana preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Pendekatan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif. Adapun subjek penelitian ini adalah karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya berjumlah dua orang dan nasabah berjumlah enam orang. Teknik pengumpulan datanya dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengabsahan datanya menggunakan triangulasi teori dan sumber dengan mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber yang berbeda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya khususnya dalam bentuk layanan aplikasi sesuai dengan persyaratan penggunaan sistem teknologi informasi yang berlaku. Adapun preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya adalah puas dan merasa sangat terbantu dengan adanya layanan aplikasi *mobile banking*.

Kata Kunci: Preferensi Nasabah dan Teknologi Informasi.

**PREFERENCES CUSTOMER SERVICE INFORMATION TECHNOLOGY
ON BANK SYARIAH MANDIRI BRANCH
PALANGKA RAYA**

ABSTRACT

Siti Noor Halimah

Bank Syariah Mandiri branch Palangka Raya service information technology one of them a service in the form of mobile banking applications to meet the needs of modern society, provide satisfaction, speed and simplicity in service, the guarantee of confidentiality in every service, precision and accuracy in obtaining the desired data, This will affect the client's preferences on information technology services branch of Bank Syariah Mandiri Palangka Raya. Thus, the purpose of this study are to investigate the use of information technology systems in Bank Syariah Mandiri branch of Palangka Raya and to know the preferences of customers in information technology services at Bank Syariah Mandiri branch PalangkaRaya.

This research is a field(field research) and using qualitative research methods. The approach in this research is qualitative descriptive. The subject of this study are employees of Bank Syariah Mandiri branch Palangka Raya customers amounted to two and six people. Technique data collecting by observation, interview and documentation. Data validation techniques using triangulation theory and sources to collect data and information from different sources.

The results of this study indicate that the information technology system at Bank Syariah Mandiri branch of Palangka Raya in particular in the form of application services in accordance with the terms of use apply information technology systems. The customer prreferensi on information technology services in Bank Syariah Mandiri branch Palangka Raya are satisfied and feel greatly from the service mobile bankingapplication.

Keywords: Customer Preference and Information Technology.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, berkat limpahan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya jualah, maka skripsi yang berjudul **“PREFERENSI NASABAH PADA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PALANGKA RAYA”** dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kehadiran junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

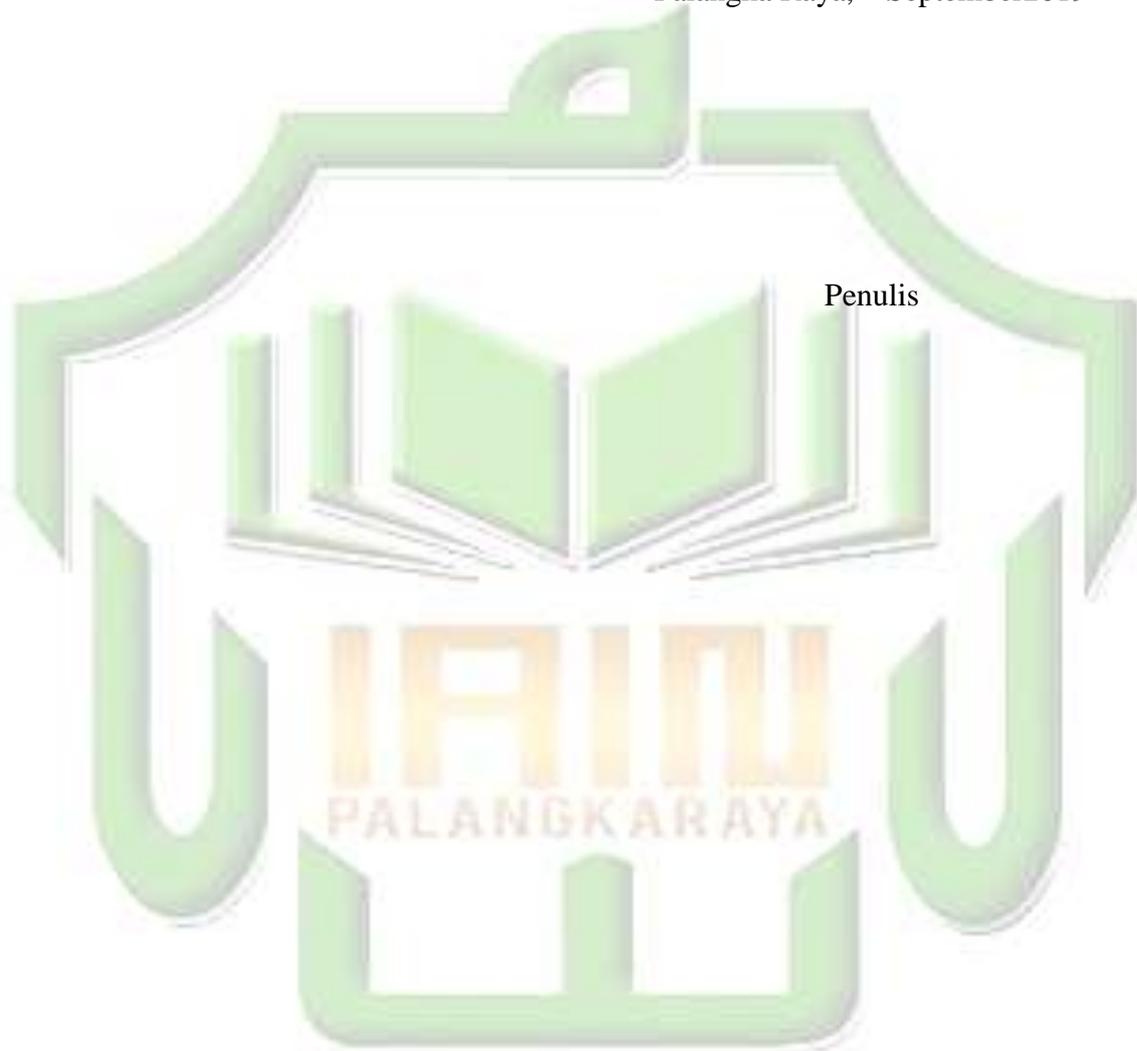
Penyelesaian tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak baik berupa dorongan, bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dengan hati yang tulus menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya, khususnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Sabian, S.H, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
3. Bapak Enrico Tedja Sukmana, M.SI. selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam dan ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

4. Bapak Ali Sadikin, M.SI. selaku pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan yang luar biasa sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Fuad Muhajirin Farid, M.Si. selaku pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan luar biasa, nasehat, serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Dr. Ahmad Dakhoir, M.HI selaku pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi dan arahan.
7. Seluruh dosen dan staf Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya khususnya Program Studi Perbankan Syariah yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah meluangkan waktu, materi, tenaga untuk dapat membagi ilmu di selakesibukan.
8. Terimakasih banyak kepada kedua orang tua saya yang telah membesarkan saya, mengkuliahkan saya, memotivasi saya untuk bisa menyelesaikan kuliah, berkat doa kedua orang tua saya, saya bisa seperti ini.
9. Semua teman-teman Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2015 kelas A, khususnya para sahabat-sahabat saya yang dimana telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Terimakasih banyak kepada seluruh keluarga saya yang telah memberi semangat untuk saya agar saya bias meraih cita-cita saya.

Akhirnya penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang turut membantu penulis dalam membuat skripsi ini semoga mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga kiranya skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin ya Robbal Alamiin.

Palangka Raya, September 2019



PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Noor Halimah

NIM : 1504110018

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan skripsi dengan judul “Preferensi Nasabah Pada Layanan Teknologi Informasi Di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya”, adalah benar karya saya sendiri. Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiat, maka skripsi dan gelar yang saya peroleh dibatalkan.

Palangka Raya, September 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Siti Noor Halimah

NIM. 1504110018

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya:

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
(QS.Al-insyirah:5)



PERSEMBAHAN

Sujud syukur saya sembahkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan dalam meraih cita-cita saya. Dengan karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk

- ♥ Abah H. Syahrani dan Mama Hj. Siti Fatimah. Terima kasih atas segala dukungan kalian baik dalam bentuk materi maupun moriil. Terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir hingga saya sudah sebesar ini dan terima kasih juga atas limpahan do'a yang takberkesudahan.
- ♥ Kakak Siti Nurbaya S.E, Kakak Ipar Akhmad Supiani S.Pd, Keponakan Alifa Azizah dan Siti Raudah serta Adik tersayang Ahmad Khalwani Nawawi. Terima kasih untuk bantuan dan semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kalian.
- ♥ Seluruh Dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya prodi perbankan syariah. Terima kasih atas bantuannya, nasehatnya dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan kepada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.
- ♥ Sahabatku "TigaDara" Mega Astuti S.E dan Hamidah S.E. Terima kasih untuk dukungan luar biasa dari kalian sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- ♥ Perbankan Syariah kelas A angkatan 2015 Mega, Midah, Rinda, Avika, Frisli, Anggi, Aridha, Simuf, Dewi, Adel, Ade, Amin, Salim dan Bambit. Terima kasih untuk memori yang kita rajut setiap harinya atas tawa yang setiap hari kita miliki dan atas solidaritas yang luar biasa sehingga masa kuliah selama 4 tahun menjadi lebih berarti. Semoga saat-saat indah itu akan selalu menjadi kenangan yang paling indah.

Saya menyadari bahwa hasil skripsi ini masih jauh dari kata "sempurna" tetapi saya berharap isinya tetap memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi para pembacanya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d	de titik dibawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...'	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka



ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
هـ	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...'	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena *tasydīd* Ditulis Rangkap:

مُتَعَاذِدِينَ	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عِدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' marbūtah* di Akhir Kata.

1. Bila dimatikan, ditulish:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulish:

اللائحة	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fītri</i>

D. Vokal Pendek

اَ	Fathah	Ditulis	A
إِ	Kasrah	Ditulis	I
أُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang:

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap:

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal-vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan dengan Apostrof.

انتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif +Lām*1. Bila diikuti huruf Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

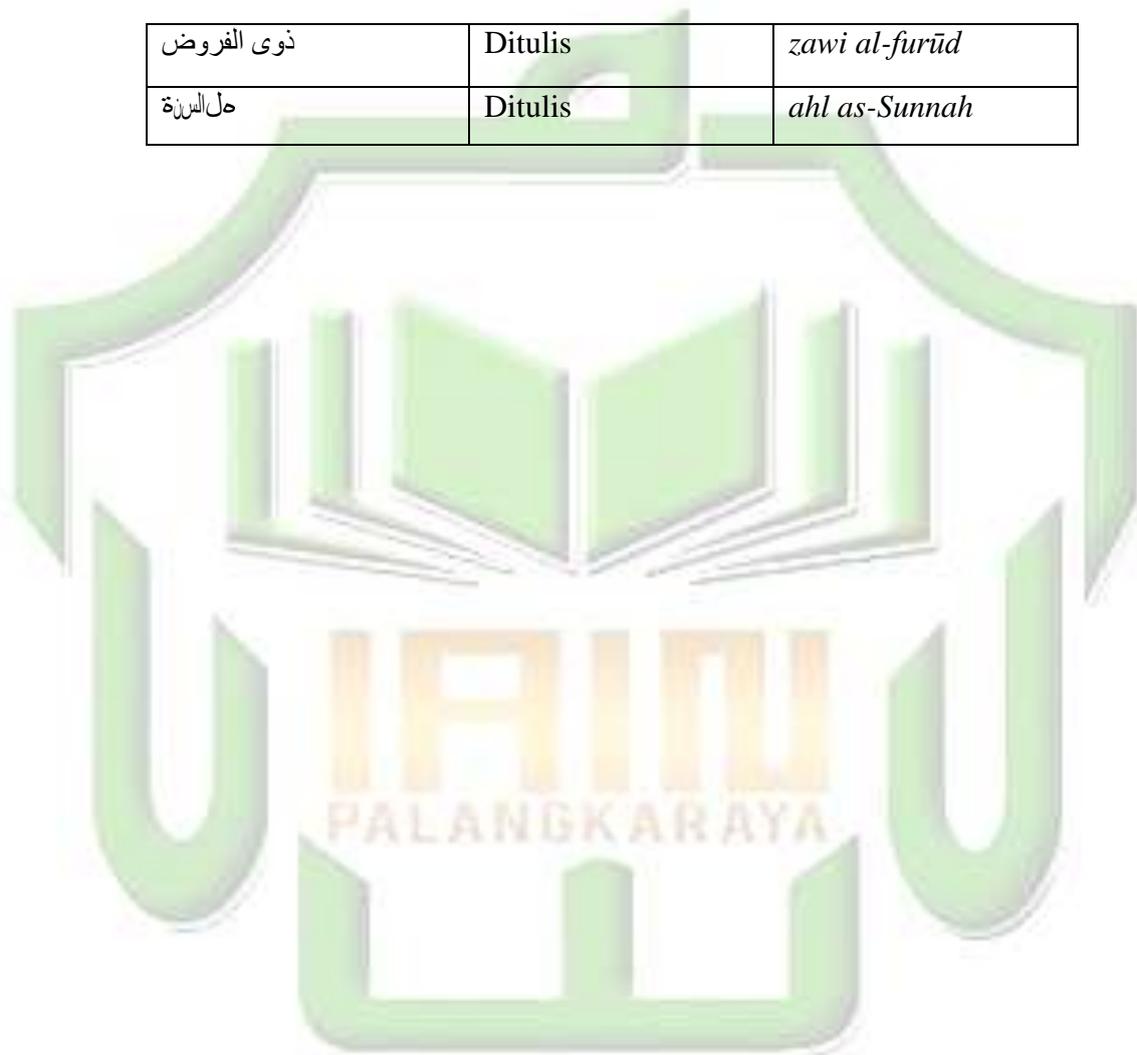
2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



DAFTAR ISI

PERSETUJUANSKRIPSI.....	i
NOTADINAS.....	ii
PENGESAHANSKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGATAR.....	vi
PERNYATAANORISINALITAS.....	ix
MOTTO	x
PERSEMBAHAN.....	xi
PEDOMANTRANSLITERASI ARAB-LATIN	xii
DAFTARISI.....	xvi
DAFTARTABEL	xix
DAFTARGAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Peulisan.....	6
D. Batasan Masalah	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7

F. Sistematika Penuisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kajian Teoritik.....	15
1. Teori Preferensi Nasabah.....	15
2. Layanan Teknologi Informasi.....	20
3. Bank Syariah.....	30
C. Kerangka Pikir	32
BAB II KAJIAN PUSTAKA	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian	34
C. Objek dan Subjek Penelitian.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Pengabsahan Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Profil Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya	46
1. Sekilas Mengenai Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.....	46
2. Layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.....	48

B. Penyajian Data	56
1. Penggunaan Sistem Teknologi Informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.....	56
2. Preferensi Nasabah pada Layanan Teknologi Informasi di Bank Syariah Mandiri cabangPalangka Raya.....	64
D. AnalisisData	80
1. Penggunaan Sistem Teknologi Informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.....	80
2. Preferensi Nasabah pada Layanan Teknologi Informasi Bank Syariah Mandiri Cabang PalangkaRaya.....	84
BABVPENUTUP.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1	Subjek Penelitian.....	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	33
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya.....	47
Gambar 4.2	Proses Registrasi Layanan <i>Mobile Banking</i>	50
Gambar 4.3	Pembayaran Zaka atau Infaq.....	51
Gambar 4.4	Transaksi Menggunakan <i>QR Pay</i>	52
Gambar 4.5	Mengetahui Waktu Sholat.....	53
Gambar 4.6	Mengetahui Hadist Melalui <i>Mobile Banking</i>	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Saat ini jumlah bank syariah di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari yang awalnya bank berbasis konvensional sekarang juga ikut mengembangkan dirinya dengan membuka produk syariah, ini menunjukkan bahwa bank syariah memiliki posisi tersendiri dimatamasyarakat.¹

Hadirnya bank syariah di Indonesia hingga saat ini telah direspon positif oleh Bank Indonesia (BI). Dalam perkembangannya, hal ini ditandai dengan dibukanya biro perbankan syariah di Indonesia. Volume usaha perbankan syariah akan terus meningkat dengan didukung perluasan jaringan kantor dan produk bank syariah yang semakin lengkap pula seperti halnya bank umum lainnya. Perbankan syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah dapat berkembang dengan baik bila mengacu pada permintaan masyarakat akan produk dan jasa bank syariah serta kepercayaan yang diberikan oleh para nasabah itu sendiri.²

¹Agus Marimin, Abdul Haris Romdhoni, Tira Nur Fitria *Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 2015, 2(1). (Online pada tanggal 10 Maret 2019, Pukul 13.00 WIB).

²Rasiam, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Jurnal Khatulistiwa, 2012, 2(2). (Online pada tanggal 10 Maret 2019, Pukul 14.00 WIB).

Salah satu bank yang berbasis syariah di Indonesia khususnya di Kota Palangka Raya adalah bank Syariah Mandiri. Penulis tertarik untuk menjadikan Bank Syariah Mandiri (BSM) sebagai subjek penelitian. Untuk mempermudah penulisan maka penulis menyingkat Bank Syariah Mandiri menjadi BSM. Menurut survey peringkat bank berdasarkan total aset tahun 2018, Bank Syariah Mandiri (BSM) tampil menjadi bank syariah terbaik. Dari 88 bank, Bank Syariah Mandiri (BSM) berada diperingkat ke 15 sedangkan di atasnya adalah bank konvensional. Artinya, Bank Syariah Mandiri (BSM) berada di urutan ke 1 jika dibandingkan dengan bank syariah lainnya.³

Penghargaan diberikan oleh Majalah Infobank bekerjasama dengan *Marketing Research* Indonesia (MRI) sebagai bentuk apresiasi kepada 31 bank yang telah berhasil memberikan layanan terbaiknya kepada nasabah. Ke 31 bank yang meraih penghargaan adalah bank-bank yang berhasil meningkatkan peran teknologi dalam menunjang keselarasan antara *front stage* dan *back stage* sehingga membuat *service* bank tersebut menjadi lebih mudah, lebih cepat dan lebih efektif. Ke 31 bank yang meraih penghargaan tersebut terdiri atas 12 bank umum konvensional, 9 bank pembangunan daerah (BPD), 5 bank umum syariah (BUS) dan 5 unit usaha syariah (UUS). Adapun 5 bank umum syariah (BUS) peraih penghargaan adalah Bank Syariah Mandiri (BSM) berada di urutan ke 1 sedangkan urutan ke 2 dan selanjutnya adalah BNI Syariah, Bank Muamalat, dan BRI Syariah. Jika

³https://www.kinerjabank.com/bank_rangkins. (Online pada tanggal 7 April 2019. Pukul 09.00 WIB).

dilihat dari total laba bersih tahun 2017 yang dilakukan oleh Majalah Infobank, Bank Syariah Mandiri (BSM) berada di urutan ke 1 dengan total laba bersih RP 435 Milyar, Bank Muamalat Indonesia (BMI) Rp 365 Milyar dan Bank Negara Indonesia (BNI) Rp 165,08 Milyar.⁴

Berdasarkan total aset perseroan Bank Syariah Mandiri (BSM) September 2018 Rp 93,35 Triliun meningkat 11,01% dari tahun 2017 Rp 84,09 Triliun. Sedangkan dari segi penghimpun dana pihak ke tiga (DPK) September tahun 2017 tumbuh 10,07% dari 74,75 Triliun menjadi Rp 82,28 Triliun September tahun 2018.⁵

Preferensi merupakan kepercayaan baik dari segi kepercayaan masyarakat maupun nasabah dinyatakan sebagai komponen penting untuk menjaga hubungan yang berkelanjutan diantara semua pihak yang terlibat dalam bisnis. Melalui kepercayaan yang terbangun diantara berbagai pihak yang terlibat dalam bisnis memungkinkan bisnis bisa terjalin lebih *intensif* atau bersungguh-sungguh mengingat masing-masing pihak memiliki kepercayaan untuk memenuhi tanggung jawabnya. Dalam menjalankan suatu bisnis diperlukan interaksi yang baik antara pihak bank dan nasabah, apabila interaksi terjalin baik maka kepercayaan dari kedua belah pihak akan bertambah. Kegiatan interaksi antara pihak bank dan nasabah menjadi faktor yang menentukan kepuasan dan ketidakpuasan layanan bagi kedua pihak. Maka kemampuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memuaskan

⁴Majalah Info Bank dalam <http://www.infobanknews.com>. (Online pada tanggal 08 April 2019. Pukul 10.00 WIB).

⁵<https://m.kontan.co.id/>. (Online pada tanggal 08 April 2019. Pukul 12.00 WIB).

kedua belah pihak yaitu dari pihak bank maupun nasabah akan membantu dalam merancang layanan dan kepercayaan.⁶

Preferensi nasabah terhadap bank syariah tergantung kepada kebutuhan nasabah yang bersangkutan. Dalam dunia perbankan baik bank konvensional maupun bank syariah, nasabah dianggap sebagai raja. Artinya, seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank yang bersangkutan. Tidak dapat dipungkiri bahwa nasabah merupakan sumber pendapatan utama bagi bank. Jika melalaikan keinginan nasabah maka akan berpengaruh terhadap pendapatan bank dan menurunkan rasa kepercayaan nasabah.⁷

Berkembangnya suatu bank tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang telah mengubah strategi bisnis bank itu sendiri dengan menempatkan teknologi informasi sebagai unsur utama dalam proses produksi atau pemberian jasa. Salah satunya adalah layanan teknologi yang berupa layanan informasi maupun dalam bentuk aplikasi untuk mempermudah dalam melakukan proses transaksi dengan adanya teknologi akan mempermudah manusia dalam melakukan aktivitasnya. Perkembangan teknologi informasi yang paling dominan adalah internet. Salah satu sektor yang juga memanfaatkan perkembangan internet adalah sektor perbankan. Dalam melayani nasabah bank juga memberikan kebebasan dengan adanya

⁶Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Kencana, 2010, h. 183.

⁷Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010, h. 186.

self-service yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Adapun yang termasuk dalam bentuk layanan aplikasi yaitu *internet banking*, *SMS/M-banking*, *phone banking*, Anjungan tunai Mandiri (ATM), dan *mobile banking*. Adapun bank yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi khususnya *mobile banking* diantaranya Bank BCA yang dirilis tanggal 12 November 2012, Bank Negara Indonesia (BNI) yang dirilis pada triwulan IV 2014 dan Bank Syariah Mandiri (BSM) tanggal rilis yang terbaru awal tahun 2018. Jika dilihat dari tanggal rilis aplikasi *mobile banking* maka Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan bank yang baru mengeluarkan produk tersebut.⁸

Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya memiliki layanan aplikasi terbaru yang dinamakan Mandiri Syariah Mobile dimana Mandiri Syariah Mobile adalah *brand* untuk aplikasi *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan sehingga memberikan kemudahan para nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. *Mobile banking* memiliki banyak sekali fitur didalamnya dan keunikan dari *mobile banking* hanya dengan *scan barcode* saja maka proses transaksi selesai dan dalam *mobile banking* juga terdapat fitur islami yang sangat mempermudah para pengguna aplikasi tersebut. Disamping itu peneliti juga sebagai pengguna layanan aplikasi *mobile banking*. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pengguna aplikasi *mobile banking* di Bank Syariah

⁸<https://m.kontan.co.id/>. (Online pada tanggal 29 September 2019. Pukul 09.00 WIB).

Mandiri cabang Palangka Raya cukup banyak dengan adanya beberapa *merchant* yang bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.⁹

Berdasarkan hemat peneliti, maka dapat diketahui Bank Syariah mandiri (BSM) merupakan bank syariah yang lebih unggul dari segi kinerja bank, keberhasilan meningkatkan peran teknologi, total laba bersih dan total aset. Karenanya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Preferensi Nasabah Pada Layanan Teknologi Informasi Di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah sebagaiberikut:

1. Bagaimana penggunaan sistem teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang PalangkaRaya?
2. Bagaimana preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang PalangkaRaya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penggunaan sistem teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang PalangkaRaya.

⁹Observasi peneliti tanggal 25 April 2019, Pukul 15.20 WIB.

2. Untuk mengetahui preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

D. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah Sistem teknologi informasi berupa aplikasi *mobile banking* pembayaran via *quick response payment* menggunakan *scan barcode* di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan khazanah ilmu pengetahuan kepada para akademisi guna mengetahui tentang preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis bagi Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas dan menyusun strategi terbaik untuk sistem pelayanan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya khususnya pada aplikasi *mobile banking* pembayaran via *quick response payment* menggunakan *scan barcode*.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini, dibagi menjadi 5 bagian yaitu:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Kajian Pustaka

Bab ini akan menguraikan tentang kajian pustaka yang berkaitan dengan topik penelitian ini, yaitu penelitian terdahulu, kajian teoritik yang meliputi teori preferensi nasabah, layanan teknologi informasi, bank syariah dan kerangka pikir.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini akan menguraikan tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini akan dipaparkan data-data hasil penelitian secara rinci dan menyeluruh.

BAB V: Penutup

Bab ini merupakan uraian akhir dari penelitian yang dilakukan. Bab ini terbagi atas bagian kesimpulan dan saran dari penulis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti sebelumnya sudah melakukan penelaahan karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti dengan judul “Preferensi Nasabah Pada Layanan Teknologi Informasi Di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya”. Tujuan penelaahan ini untuk menghindari plagiasi dan tidak ada persamaan pembahasan dengan penelitian yang lain. Berikut ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, yaitu sebagaiberikut:

Peneliti Finna Putri Barna (2010). Melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah” (Studi Kasus Pada Bank Mega Syariah KCP Panglima Polim). Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang akan terbentuk dari faktor syariah, faktor fasilitas, faktor pelayanan, faktor lokasi, faktor sosial dan faktor produk yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah. Untuk memperoleh data yang relevan, maka metode penelitian yang digunakan adalah studi pustaka dan studi lapangan. Dalam studi pustaka, penulis membaca dan meneliti, mempelajari bahan-bahan tertulis seperti buku-buku, majalah-majalah, artikel, jurnal, surat kabar, internet dan informasi-informasi tertulis lainnya yang berhubungan dengan pembahasan skripsi ini. Melalui studi ini akan didapat konsep, teori dan definisi-definisi yang akan penulis gunakan sebagai landasan berfikir dan

analisa dalam proses penulisan. Sedangkan studi lapangan digunakan untuk mendapatkan data primer dalam penelitian ini bersumber dari wawancara.¹⁰

Hasil penelitian Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah menunjukkan bahwa ke 24 indikator dari faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank syariah dapat terjadi beberapa faktor. Pertama, BSMI merupakan kelompok perusahaan PARA Group yang reputasinya cukup baik (faktor merek dan kualitas manajemen), pelayanan pegawai BSMI yang cepat (faktor pelayanan). Kedua, BSMI menerapkan sistem bagi hasil yang lebih adil dan menentramkan (faktor syariah), BSMI menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam dalam setiap praktik transaksi perbankan (faktor syariah), pembiayaan BSMI hanya untuk bisnis yang halal, pimpinan BSMI terdiri dari orang-orang yang terpercaya dan profesional (faktor merek dan kualitas). Berdasarkan data tersebut faktor ini disebut faktorsyariah.

Muhammad Aliansyah (2012). Melakukan penelitian dengan judul “Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah” (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya). Penelitian ini berfokus pada preferensi nasabah non-muslim terhadap Bank Syariah Mandiri, tanggapan nasabah non-muslim terhadap produk Bank Syariah Mandiri dan faktor yang mendorong nasabah non-muslim cenderung memilih bertransaksi di Bank

¹⁰Finna Putri Barna , *Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Mega Syariah KCP Panglima Polim)*. Skripsi: Universitas Islam Negeri (UIN), 2010.

Syariah Mandiri. Untuk memperoleh data yang relevan, maka metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *field research* menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat. Dalam penelitian ini, data yang dihasilkan nantinya adalah berupa kata-kata, tulisan atau lisan yang bersumber dari orang-orang yang diteliti.¹¹

Tanggapan nasabah non-muslim kota Palangka Raya terhadap produk Bank Syariah Mandiri adalah biasa-biasa saja karena hampir sama dengan produk bank lain, bagus memudahkan dan menguntungkan karena adanya bagi hasil yang didapatkan dari tabungan walaupun relatif kecil dan kecilnya margin pembiayaan yang diambil oleh bank tersebut dari uang pembiayaan kepada nasabah serta karena pembayaran angsuran pembiayaan yang tetap. Faktor yang mendorong nasabah non-muslim kota Palangka Raya cenderung memilih bertransaksi di Bank Syariah Mandiri karena faktor eksternalnya yaitu faktor lembaga perusahaan atau bank yang terdiri dari pelayanan karyawannya yang baik dan ramah, kelengkapan fasilitas yang disediakan bank dan kenyamanan nasabah karena antrian yang tidak banyak seperti bank lain. Sedangkan faktor internalnya yaitu faktor kebutuhan konsumen atau nasabah yang terdorong dari keuntungan yang didapatkan, baik

¹¹Muhammad Aliansyah, *Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya)*., Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, 2012.

keuntungan bagi hasil untuk nasabah penabung maupun keuntungan margin pembiayaan yang relatif kecil serta angsuran yang tetap untuk nasabah pembiayaan serta karena adanya kebutuhan, baik kebutuhan pribadi maupun kebutuhan keluarga.

Lailatus Sembadra Prihastha (2015). Melakukan penelitian dengan judul “Persepsi, Perilaku dan Preferensi Masyarakat Tulungagung Terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung”. Penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat, perilaku masyarakat dan preferensi masyarakat Tulungagung terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Untuk memperoleh data yang relevan, maka metode penelitian yang digunakan adalah penelitian statistik deskriptif dimana statistik deskriptif hanya memberikan informasi mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak menarik kesimpulan apapun tentang gugus induknya yang lebih besar.¹²

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat Tulungagung terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang dibuktikan dengan hasil frekuensi penelitian melalui uji statistik yang telah dilakukan oleh peneliti dimana sebagian besar masyarakat menyatakan setuju terhadap tiap butir soal yang peneliti ajukan.

Relevansi penelitian ini terhadap tiga penelitian terdahulu adalah meneliti tentang preferensi, nasabah, bank syariah. Pada penelitian ini terfokus pada preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Perbedaan penelitian yang dilakukan

¹²Lailatus Sembadra Prihastha, *Persepsi, Perilaku, dan Preferensi Masyarakat Tulungagung Terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung*, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, 2015.

oleh peneliti adalah dari segi fokus penelitian dan produk penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Untuk mempermudah pemahaman terhadap bagian ini, dapat dilihat pada tabel 2.1 sebagaiberikut:



Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Finna Putri Barna (2010).	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Mega Syariah KCP Panglima Polim).	Menggunakan faktor syariah yaitu menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam dalam setiap bertransaksi dan hanya menggunakan untuk bisnis yang halal serta pemimpinnya terdiri dari orang-orang yang terpercayadan profesional.	Meneliti tentang Preferensi Nasabah	Penelitian ini menggunakan Bank Mega Syariah sebagai subjek.
2	Muhammad Aliansyah (2012)	Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya).	Terdapat faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya yaitu faktor kebutuhan konsumen yang terdiri dari keuntungan yang didapatkan. Sedangkan faktor eksternalnya yaitu faktor lembaga perusahaan atau bank yang terdiri dari pelayanan karyawannya yang baik dan ramah.	Meneliti tentang preferensi nasabah. Menggunakan Bank Syariah Mandiri sebagai subjek. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Penelitian ini menggunakan nasabah non-muslim sebagai subjek.
3	Lailatus Sembadra Prihastha (2015)	Persepsi, Perilaku dan Preferensi Masyarakat Tulungagung Terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung	sebagian besar masyarakat Tulungagung sebesar 60% menyatakan setuju terhadap variabel preferensi.	Meneliti tentang preferensi.	Penelitian ini menggunakan Bank Muamalat Indonesia sebagai subjek.

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2019.

B. Kajian Teoritik

1. Teori Preferensi Nasabah

a. Teori Preferensi

1) Definisi Preferensi

Menurut Mowen dan Minor (2002); kepercayaan sebagai semua pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek dan manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan atau segala sesuatu yang padanya seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Manfaat merupakan hasil positif yang diberikan atribut kepada konsumen.¹³

Menurut Porteus (1977); Preferensi adalah kecenderungan untuk memilih sesuatu yang lebih disukai daripada yang lain. Preferensi merupakan bagian dari komponen pembuatan keputusan dari seorang individu.¹⁴

Menurut hemat peneliti, preferensi adalah keterpilihan atau kepercayaan berdasarkan kesenangan terhadap kegunaan yang ada sehingga akan menimbulkan rasa kepuasan terhadap kegunaan yang dimiliki.

¹³Roby Dwiputra, Preferensi Wisatawan Terhadap Sarana Wisata di Kawasan Wisata Alam Erupsi Merapi, *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 2013, 24 (1). (Online pada tanggal 23 Mei 2019, Pukul 10.18 WIB).

¹⁴Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013, h. 201-202.

2) Preferensi pada Bank Syariah

Faktor yang mempengaruhi preferensi pada perbankan syariah adalah faktor religiusitas. Menurut Adiwarmah Karim (2006); religiusitas digambarkan dalam beberapa aspek-aspek yang harus dipenuhi sebagai petunjuk mengenai bagaimana cara menjalankan hidup dengan benar agar manusia dapat mencapai kebahagiaan, baik di dunia maupun di akhirat. Islam adalah suatu cara yang dapat membimbing seluruh aspek kehidupan manusia dengan aqidah, syariah dan akhlak.

Transaksi dapat dikatakan tidak sah atau sah karena adanya rukun dan syarat suatu transaksi. Hal tersebut dikarenakan agar bisnis yang dijalankan di perbankan syariah harus jelas sehingga keberlangsungan bisnis tersebut kedalam bisnis halal yang memberikan keuntungan material dan spiritual. Sehingga, dapat disimpulkan penentuan pengaruh preferensi nasabah menabung di perbankan syariah pada karakteristik faktor religiusitas karena adanya kepatuhan agama, bisnis halal dan larangan riba.¹⁵

¹⁵Sofhian, *Analisis Preferensi Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo*. Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam Gorontalo, 2016, 2(1). (Online pada tanggal 10 April 2019, Pukul 10.00 WIB).

b. Nasabah

1) Definisi Nasabah

Nasabah adalah orang yang berhubungan dengan bank. Menurut Undang-Undang No.24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan mengenai pengertian nasabah sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan, yaitu:¹⁶

a) Nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

b) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2) Sifat-Sifat Nasabah

Secara umum, setiap nasabah memiliki keinginan yang sama yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus diketahui, yaitu:¹⁷

a) Nasabah dianggap sebagai raja; petugas *Customer Service* (CS) harus menganggap nasabah sebagai raja, artinya seorang raja

¹⁶Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Syariah.

¹⁷Kasmir, *Pemasaran Bank...*,h.184.

harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih ada batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.

- b) Mau di penuhi keinginan dan kebutuhannya; kehadiran nasabah merupakan pendapatan bank dan memiliki keinginan terpenuhi baik berupa informasi, pengertian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas petugas *Customer Service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhannasabah.
- c) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung; merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Berhati-hatilah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudahtersinggung.
- d) Nasabah mau diperhatikan; nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelkan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasadiperhatikan.
- e) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank; pendapatan utama bank merupakan dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

Sifat nasabah dapat dipahami melalui tiga tahapan, yaitu:¹⁸

- a) Preferensi nasabah; langkah pertama untuk menjelaskan seseorang yang lebih suka suatu jenis produk dari pada jenis produk yanglain.
 - b) Garis anggaran; nasabah juga akan mempertimbangkan faktor harga dan akan memutuskannya sesuai dengan pendapatan yang dimilikinya. Apa yang harus dilakukan nasabah dalam situasi ini, jawabannya akan ditemukan dengan cara menggabungkan preferensi nasabah dan garis anggaran dalam langkah ketiga.
 - c) Pilihan nasabah; nasabah memilih untuk membeli kombinasi barang-barang yang memaksimalkan kepuasan mereka. Kombinasi ini akan bergantung pada harga berbagai barang tersebut. Jadi, pemahaman terhadap pilihan nasabah akan membantu dalam memahami permintaan.
- 3) Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa. Artinya, apa yang diharapkan dan dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataanya. Harapan dan kenyataan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan nasabah. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu: Kualitas produk dan harga.¹⁹

¹⁸M.Nur Rianto Al Arif dan Euis Amalia, *Teori Mikro...*,h.109-111.

¹⁹Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017, h.

2. Layanan Teknologi Informasi

a. Layanan

1) Definisi Layanan

Layanan adalah suatu sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas atau tidak puas yang dialami konsumen pada saat terjadinya proses tindakan. Layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara *online* atau tidak. Menurut Steward (2001); faktor kepercayaan layanan adalah perkiraan subyektif dimana konsumen percaya mereka dapat melakukan transaksi *online* secara konsisten dan lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan. Konsep kepercayaan disini adalah kepercayaan pada penyelenggara transaksi *online* seperti *banking* atau atau produsen.²⁰

2) Dimensi Layanan

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja atau partner yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan

²⁰Gilang Rizky Amijaya, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Nasabah Bank BCA)*, Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang, 2010.

pelanggan dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.²¹

Menurut Danang Sunyoto (2012); ditemukan ada 10 dimensi kualitas layanan yaitu:²²

- a) *Reliability*; mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja atau *performance* dan kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan tersebut memenuhi janjinya. Misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan yang disepakati.
- b) *Responsibility*; adalah kemampuan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c) *Competence*; setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d) *Access*; meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- e) *Courtesy*; meliputi sikap sopan santun, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact person* misalnya operator telepon.
- f) *Communication*; memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Hal ini berarti lokasi fasilitas yang

²¹Hanik Ulwiyati, *Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya*, Skripsi: Surabaya, 2013.

²²Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing), 2012, h.241-242.

mudah dijangkau, waktu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi.

- g) *Credibility*; sifat jujur dan dapat dipercaya.
- h) *Security*; aman dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan.
- i) *Understanding*; memahami kebutuhan pelanggan.
- j) *Tangibles*; bukti langsung dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan.

Dimensi layanan tersebut dari 10 akan dibagi lagi menjadi beberapa dimensi pokok, yaitu:²³

- a) Bukti langsung atau *tangibles*; meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b) Keandalan atau *reliability*; kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera.
- c) Daya tangkap atau *responsiveness*; keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan.
- d) Jaminan atau *assurance*; mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya.
- e) Empati; meliputi komunikasi yang baik.

Faktor utama yang mempengaruhi sukses tidaknya layanan adalah sumber daya manusianya. Artinya, peranan manusia yang

²³*Ibid*, h. 143.

melayani pelanggan merupakan faktor utama. Pada dasarnya layanan yang diberikan oleh manusia meliputi sebagai berikut:²⁴

- a) Jumlah tenaga kerja.
- b) Kualitas tenaga kerja (pengetahuan dan keterampilan).
- c) Motivasi karyawan.
- d) Kepemimpinan.
- e) Budaya organisasi.
- f) Kesejahteraan karyawan.
- g) Lingkungan kerja dan faktor lainnya.

b. Teknologi Informasi

1) Definisi Teknologi Informasi

Istilah teknologi informasi mulai populer diakhir 70-an. Pada masa sebelumnya istilah teknologi informasi dikenal dengan teknologi komputer atau pengolahan data elektronik atau *Electronic Data Processing* (EDP). Menurut kamus *Oxford* (1995); teknologi informasi adalah studi atas penggunaan peralatan elektronik, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisis dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan dan gambar.²⁵

²⁴Kasmir, *Customer Service*, h. 6.

²⁵Rusman, Deni Kurniawan, Cepi Riyana, *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, h.83.

Teknologi Informasi (TI) adalah istilah umum untuk teknologi apapun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan atau menyebarkan informasi.²⁶

WordNetGlossary Universitas Prenciton menyebutkan bahwa teknologi informasi merupakan cabang ilmu teknik yang khusus berhubungan dengan teknik pemanfaatan komputer dan perangkat telekomunikasi untuk menerima, menyimpan dan meneruskan informasi.²⁷

Menurut hemat peneliti, teknologi Informasi merupakan serangkaian tahapan penanganan informasi yang meliputi sumber-sumber informasi dan pemeliharaan saluran informasi.

2) Sistem Informasi Bank Syariah

Bank Syariah dalam kegiatannya bekerjasama dengan bidang teknologi informasi. Untuk membangun sistem informasi bank syariah dengan membuat aplikasi khusus yang dapat mempermudah semua proses-proses transaksi yang ada di banksyariah.²⁸

Ahli teknologi informasi Eropa menjelaskan bahwa aplikasi yang baik harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu:²⁹

²⁶Imam Sugih Rahyu, *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*, Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, 2015, 5(2). (Online pada tanggal 05 Juni 2019. Pukul 08.30 WIB).

²⁷Zaenal Mukarom dan A.Rusidana, *Komunikasi dan Teknologi Informasi*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2017, h. 50.

²⁸Ikaputera Waspada, *Percepatan Adopsi Sistem Transaksi Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Jasa Perbankan*, Jurnal Keuangan dan Perbankan, 2013, 16(1). (Online pada tanggal 05 Juni 2019, Pukul 10.00 WIB).

²⁹Aan Ansuri, *Sistem Informasi Perbankan Syariah*, Jurnal BanqueSyar'i, 2008, 14(1). (Online pada tanggal 05 Juni 2019, Pukul 14.00 WIB).

a) *Sifat ProductOperation*

Sifat operasional aplikasi, hal-hal yang diukur adalah berhubungan dengan teknis analisis perancangan aplikasi dan arsitekturnya. Seorang pakar Inggris bernama McCall merumuskan kualitas operasional aplikasi sebagai berikut:

- (1) *Correctness*; yaitu sejauh mana suatu aplikasi memenuhi spesifikasi. Dalam hal ini yang harus kita perhitungkan adalah sejauh mana pengembang internal maupun eksternal (vendor) dapat mengetahui kebutuhan bisnis (*business requirement*).
- (2) *Reliability*; yaitu kemampuan sebuah aplikasi melaksanakan kemampuan sesuai dengan fungsinya dan ketelitian yang akurat.
- (3) *Integrity*; yaitu sejauh mana akses ke aplikasi dan data oleh pihak yang tidak berhak dapat dikendalikan, seberapa tinggi akurasi dan tingkat keamanan yang dimiliki.

b) *ProductRevision*

Kemampuan aplikasi dalam menjalani perubahan-perubahan baik dari strategi maupun perubahan yang diakibatkan oleh regulasi. Oleh karena itu, ada beberapa faktor yang harus dipertimbangkan sebagai berikut:

- (1) *Maintainability*; yaitu usaha untuk menemukan perbaikan dari kesalahan (*error*) maupun usaha untuk melakukan perubahan.

(2) *Flexibility*; yaitu usaha yang diperlukan untuk melakukan modifikasi, terutama terhadap aplikasi yang berhubungan dengan hal-hal operasional.

(3) *Testability*; yaitu usaha yang diperlukan untuk menguji atau memastikan suatu aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan bisnis (*business requirement*).

c) *Product Transition*

Daya adaptasi *software* terhadap lingkungan baru, percepatan teknologi informasi semakin hari semakin cepat perubahan-perubahan terjadi mulai dari *operating system* yang hampir setiap tahun mengeluarkan versi baru.

3) *E-Banking* pada Bank Syariah

E-Banking pada Bank Syariah adalah inovasi yang dipergunakan untuk mempermudah dan mempercepat mengakses data yang dibutuhkan oleh nasabah sebagai pihak eksternal. Dengan adanya *online banking*, nasabah akan dapat informasi terbaru (*up-to-date*), layanan yang diperuntukkan bagi publik ini bisa sebagai bahan promosi dari perusahaan/perbankan yang menyediakan layanan tersebut.³⁰

E-banking dapat diartikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif. *E-banking* meliputi sistem yang memungkinkan

³⁰*Ibid.* h.32.

nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet. Nasabah dapat mengakses *E-banking* melalui printer elektronik seperti komputer, laptop, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau melalui *smartphone*. Adapun *E-banking* yang telah diterapkan bank-bank syariah di Indonesia sebagaiberikut:³¹

a) *InternetBanking*

Internet banking termasuk saluran teranyar *E-banking* yang memungkinkan. Nasabah melakukan transaksi *via* internet dengan menggunakan komputer atau *handphone*. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *phone banking* yaitu informasi jasa atau produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran kartu kredit, listrik, dan pembelian *voucher* dan tiket maupun*transfer*.

b) *SMS/M-Banking*

Saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari *phone banking* yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi *via* *handphone* dengan perintah *Short Message Service* (SMS). Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran kartu kredit, listrik dan pembelian *voucher*.

³¹Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011, h. 67.

c) *Phone Banking*

Phone banking adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank *via handphone*. Pada awalnya diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan semakin populernya telepon genggam atau *handphone*, maka tersedia pula nomor akses khusus *via handphone* bertarif panggilan dari manapun nasabah berada. Pada awalnya, layanan *phone banking* hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa atau produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh *Customer Service Operator*(CSO).

d) Anjungan Tunai Mandiri(ATM)

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah saluran *E-banking* paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikantunai.

e) *MobileBanking*

Mobile Banking adalah layanan transaksi perbankan non tunai melalui *mobile phone* (*handphone*) berbasis *General Packet Radio* (GPRS) yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, *transfer* antar rekening, bayar tagihan, isi ulang pulsa dan transaksilainnya.

Bidang teknologi yang saling berkaitan dan sangat berpengaruh dalam perkembangan *E-banking* yaitu sebagai berikut:³²

- a) *Hardware*; pada intinya perkembangan *hardware* tertuju kepada perkembangan teknologi mikroprosesor (sebagai otak dari komputer).
- b) *Software*; berkaitan dengan perkembangan aplikasi program.
- c) Teknologi komunikasi data; pada saat ini perubahan teknologi menjurus ke arah menggunakan teknologi digital. Misalnya internet dengan pelayanan data menggunakan operator jaringan.
- d) *Host to host*; ini berkaitan dengan hubungan kerjasama antara pihak bank dengan pihak lain. Sebagai contoh pembayaran rekening listrik dapat dibayar di suatu bank tertentu *via* ATM di bank tersebut. Maka *server* bank tersebut harus dapat berhubungan dengan *server* PLN untuk komunikasi data.

Keuntungan *E-banking* yaitu dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja serta sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer atau *handphone*, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor.³³

³²*Ibid*, h.68-69.

³³*Ibid*, h. 70.

3. Bank Syariah

Kegiatan bank syariah pertama kali dilakukan oleh Pakistan dan Malaysia pada tahun 1940-an. Di Uni Emirat Arab, baru tahun 1975 dengan berdirinya *Dubay Islamic Bank*. Kemudian di Kuwait pada tahun 1977 beridiri *Kuwait Finance House* yang beroperasi tanpa bunga, selanjutnya kembali di Mesir pada tahun 1978 berdiri bank syariah yang diberi nama *Faisal Islamic Bank*. Langkah ini kemudian diikuti oleh *Islamic International Bank for Invesment and Development Bank*.³⁴

bank syariah lahir tahun 1983 dengan berdirinya Bank Islam Malaysia Berhand. Kemudian Sistem perbankan syariah di Iran mulai berlaku secara nasional pada tahun 1983 sejak dikeluarkannya Undang-Undang Perbankan Islam. Kemudian di Turki negara yang berideologi sekuler bank syariah lahir tahun 1984 yaitu dengan hadirnya *Daar al-Maal al-Islami* serta *Faisal Fainance Institution* dan mulai beroperasi tahun 1985. Salah satu negara pelopor utama dalam melaksanakan sistem perbankan syariah secara nasional adalah Pakistan.

Pemerintah Pakistan mengkonversi seluruh sistem perbankan di negaranya tahun 1985 menjadi perbankan syariah. Sebelumnya pada tahun 1979 beberapa institusi keuangan terbesar di Pakistan telah menghapus sistem bunga dan mulai tahun ini juga pemerintah Pakistan

³⁴Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Ppersada, 2010, h. 187.

mensosialisasikan pinjaman tanpa bunga, terutama kepada petani dan nelayan.³⁵

Bank syariah di Indonesia lahir sejak tahun 1992. Adapun bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia.³⁶ secara normatif dan yuridis empiris, bank syariah diakui keberadaannya di Indonesia. Pengakuan secara yuridis normatif tercatat dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Selain itu, pengakuan empiris dapat dilihat perbankan syariah dapat tumbuh dan berkembang pada umumnya diseluruh ibu kota provinsi dan kabupaten di Indonesia. Adapun kerangka hukum yang mewadahi pengembangan industri perbankan syariah diwadahi dalam Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan yang memperkenalkan sistem bagi hasil atau prinsip bagi hasil.³⁷

Sistem operasional bank syariah mencakup seluruh aspek kehidupan ekonomi, seperti kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil, jual beli, dan jasa lainnya telah menjadikan bank syariah lebih dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.³⁸ Sistem operasional bank syariah juga meliputi pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga tetapi dalam rangka keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada merekayang

³⁵*Ibid*, h. 188.

³⁶Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2011, h.31.

³⁷Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012, h. 44.

³⁸Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013, h. 59.

membutuhkan dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai dengan kesepakatan.³⁹

Bank syariah mempunyai beberapa tujuan diantaranya untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang usaha, dan mengarahkan kegiatan ekonomi umat dalam hal proses jual beli secara Islam.⁴⁰

Hakikatnya, bank syariah mempunyai dua peran utama, yaitu sebagai badan usaha (*tamwil*) dan badan sosial (*mal*). Sebagai badan usaha, bank syariah mempunyai beberapa fungsi yaitu sebagai manajer investasi, investor dan jasa pelayanan.⁴¹

C. Kerangka Pikir

Bank syariah merupakan bank yang dalam kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan atau upah yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung akad dan perjanjian antara nasabah dan bank.⁴²

Preferensi nasabah terhadap bank syariah tergantung kepada kebutuhan nasabah yang bersangkutan. Dalam dunia perbankan baik bank konvensional

³⁹Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syariah, Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia*, Jakarta: Erlangga, 2010, h. 68.

⁴⁰Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII, 2003, h. 62.

⁴¹Veithal Rivai, Andia Permata Veitzhal, Ferry N. Idroes, *Bank and Financial Management Conventional & Sharia System*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, h. 52.

⁴²Ismail, *Perbankan Syariah..*, h.32.

maupun bank syariah, nasabah dianggap sebagai raja. Artinya, seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.⁴³

Berkembangnya suatu bank tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang telah mengubah strategi bisnis bank itu sendiri dengan menempatkan teknologi informasi sebagai unsur utama dalam proses produksi atau pemberian jasa. Begitupun juga yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya memiliki teknologi informasi unggulan khususnya dalam bidang layanan aplikasi yang cukup banyak diminati nasabah karena memiliki fitur-fitur yang lebih banyak dari aplikasi-aplikasi sebelumnya. Berikut adalah gambaran kerangka pikir:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2019.

⁴³Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah...*, h.1.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu yang digunakan penulis dalam melaksanakan penelitian tentang “Preferensi Nasabah Pada Layanan Teknologi Informasi Di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya” adalah selama 2 bulan yaitu tanggal 14 Juni sampai 14 Agustus terhitung setelah mendapat izin resmi dari IAIN Palangka Raya untuk mencari, dan menganalisis serta mengumpulkan data-data yang berupa informasi dari pihak-pihak yang terkait. Adapun tempat (lokasi) penelitian ini pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Palangka Raya Jl. Ahmad Yani No.46 Palangka Raya.

B. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan dengan jelas dan rinci serta berusaha untuk mengungkapkan data atau menggali data sebanyak mungkin terhadap apa yang terjadi di lokasi penelitian.⁴⁴

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Amiruddin dan Zainal Asikin, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau

⁴⁴Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003, h.309.

kelompok tertentu, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.⁴⁵

Penelitian kualitatif deskriptif sebagaimana pendapat Lexy J. Moleong adalah suatu penelitian yang akan mengumpulkan kata-kata, gambar, dan bukan angka. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambar penyajian laporan tersebut.⁴⁶

C. Objek dan Subjek penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Preferensi Nasabah Pada Layanan Teknologi Informasi Di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya”. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah preferensi nasabah yang mendapatkan layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

2. Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Menurut Dr. Ibrahim, terdapat tiga situasi dalam penggunaan teknik *purposive sampling*, yaitu:

- a. Penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih responden yang akan memberi informasi penting.

⁴⁵Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, h. 25-26.

⁴⁶Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Rosda Karya, 2002, h.6.

- b. Penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih responden yang sulit dicapai, karenanya peneliti cenderung subjektif atau memilih berdasarkan kriteria sesuai keinginanpeneliti.
- c. Penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* ketika penelitian ingin mengidentifikasi jenis responden tertentu untuk diadakannya wawancaramendalam.⁴⁷

Berdasarkan hal diatas peneliti mengambil subjek penelitian berdasarkan kriteria yang diambil oleh peneliti, yang menjadi subjek penelitian adalah Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Untuk mempermudah pemahaman pada bagian ini, dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut:

⁴⁷Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015, h.72.

Tabel 3.1
Subjek Penelitian

No	Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya	Kriteria
1	Karyawan berjumlah dua orang.	Merupakan karyawan yang telah bekerja selama dua tahun atau lebih dan mengetahui perkembangan teknologi informasi khususnya dalam bentuk layanan aplikasi yang diberikan kepada nasabah.
2	Nasabah berjumlah enam orang.	Nasabah yang menjadi mitra Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya minimal 2 tahun dan nasabah aktif pengguna layanan aplikasi <i>mobile banking</i> dengan pembayaran via <i>quick response payment</i> menggunakan <i>scan barcode</i> Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Sumber: Diibuat oleh ppeneliti, 2019.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Seperti yang di tuliskan oleh Sugiyono, dalam bukunya “triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.”⁴⁸ Sehingga penulis mengumpulkan data dengan menggunakan metode, yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari proses pengamatan dan ingatan.⁴⁹ Dalam penelitian ini, observasi data diperoleh dengan cara mengamati kantor Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya serta beberapa nasabah tentang bagaimana penggunaan sistem teknologi informasi dan bagaimana preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan subjek penelitian.⁵⁰ Penelitian yang dilakukan oleh penulis ketika dalam pelaksanaannya di lapangan adalah dengan cara meminta keterangan melalui dialog secara langsung terhadap para nasabah untuk memperoleh data yang diperlukan. Data yang

⁴⁸Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: ALFABETA, h.83.

⁴⁹Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan)*, Bandung: Rafika Aditama, 2012, h. 211.

⁵⁰Soeratno dan Lincoln Arsyad, *Metodologi Penelitian (Untuk Ekonomi dan Bisnis)*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003, h. 92.

diperlukan tersebut, mengangkat permasalahan bagaimana penggunaan sistem teknologi informasi dan bagaimana preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Penelitian yang telah dilakukan, penulis menggunakan teknik wawancara semiterstruktur (*semistructure interview*), yakni teknik wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara yang sudah ditentukan penulis sebelumnya, namun penulis tetap memberikan kebebasan kepada para subjek untuk memberikan alternatif jawaban lain diluar pedoman wawancara yang sudah ditentukan tersebut, atau memberikan kebebasan kepada mereka untuk memberikan jawaban lain secara terbuka.⁵¹ Adapun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

a. Pertanyaan penelitian yang diajukan kepada karyawan Bank Syariah

Mandiri cabang Palangka Raya, sebagai berikut:

- 1) Selain aplikasi *mobile banking*, layanan aplikasi apa saja yang diberikan atau ditawarkan kepada nasabah?
- 2) Apa saja kelebihan atau keunggulan dari aplikasi *mobile banking*?
- 3) Bagaimana strategi untuk memasarkan aplikasi *mobile banking*?
- 4) Bagaimana respon nasabah setelah menggunakan aplikasi *mobile banking*?
- 5) Bagaimana cara pihak Bank Syariah Mandiri menjamin proteksi data nasabah?

⁵¹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif.*, h. 73.

- 6) Apa perbedaan fitur aplikasi *mobile banking* yang lama dan yang terbaru?
 - 7) Bagaimana cara pihak Bank Syariah Mandiri memberitahukan kepada nasabah tentang perubahan sistem yang baru baik dari segi fitur terbaru maupun yang lainnya dalam aplikasi *mobilebanking*?
 - 8) Apa saja persyaratan yang harus nasabah penuhi ketika ingin mengakses layanan tersebut?
 - 9) Apa saja persyaratan *merchant* yang ingin bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri Cabang PalangkaRaya?
 - 10) Bagaimana respon atau tanggapan nasabah setelah menggunakan aplikasitersebut?
 - 11) Jaringan yang bagus untuk mengakses aplikasi?
 - 12) Berapa jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi yang paling diminati?
- b. Pertanyaan penelitian yang diajukan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang PalangkaRaya
- 1) Sejak kapan bapak/ibu bergabung menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang PalangkaRaya?
 - 2) Darimana atau dari siapa bapak/ibu mengetahui tentang keberadaan Bank Syariah Mandiri Cabang PalangkaRaya?
 - 3) Apa yang menjadi alasan bapak/ibu percaya sehingga memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya?

- 4) Selain aplikasi *mobile banking*, layanan aplikasi apa saja yang Bapak/Ibu miliki, contohnya seperti *internet banking* dan SMS notifikasi?
- 5) Apa saja persyaratan ketika ingin menggunakan aplikasi *mobile banking*?
- 6) Untuk kebutuhan apa saja bapak/ibu menggunakan aplikasi *mobile banking*?
- 7) Jaringan yang digunakan bapak/ibu untuk mengakses aplikasimobile banking?
- 8) Apakah ada kendala dalam menggunakan aplikasi *mobilebanking*?
- 9) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penggunaan sistem yang terdahulu dan yang terbaru dari aplikasi *mobilebanking*?
- 10) Apakah Bapak/Ibu percaya dengan tingkat keamanan data pada aplikasi *mobilebanking*?
- 11) Apakah bapak/ibu merasa puas terhadap layanan fitur yang ada didalam aplikasitersebut?
- 12) Apakah bapak/ibu merasa puas dengan layanan yang diberikan karyawan Bank SyariahMandiri?

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang bersumber dari dokumen dan catatan-catatan tertulis serta mempelajari secara seksama tentang hal-hal yang berkaitan dengan data yang diperlukan. Adapun data yang diperoleh di lapangan adalah mengenai gambaran umum lokasi

penelitian (profil) Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya, struktur kepengurusannya, serta layanan dalam bentuk aplikasi *mobile banking*. Metode ini digunakan untuk melengkapi data-data yang diperoleh dari hasil observasi, dan wawancara sehingga didapatkan hasil yang kredibel dalam penelitian ini nantinya.

E. Pengabsahan Data

Keabsahan data yang peneliti gunakan adalah teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Denzin yang dikutip Meleong ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.⁵²

Triangulasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi teori dan sumber. Triangulasi teori yaitu membandingkan beberapa teori yang terkait secara langsung dengan data penelitian. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.⁵³ Hal itu dapat dicapai dengan jalan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi, membandingkan apa yang dikatakan orang-

⁵²Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h.178.

⁵³Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015, h.72.

orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, membandingkan keadaan dan persepsi seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Keabsahan pada penelitian ini melalui pendekatan kepada karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya untuk menganalisa penggunaan sistem teknologi informasi yang diberikan kepada nasabah serta melalui pendekatan kepada nasabah untuk menganalisa preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi sehingga didapatkan data atau informasi yang akurat mengenai preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Adapun Pendekatan dalam keabsahan penelitian ini diperoleh dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

F. Analisis Data

Peneliti menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman yakni sebagai berikut:⁵⁴

1. Collections (Pengumpulan Data)

Collections Merupakan mengumpulkan data sebanyak mungkin mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Pada tahap yang pertama ini, pelaksanaannya adalah penulis mengumpulkan data sebanyak mungkin yang ada hubungannya dengan

⁵⁴Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1999, h. 15-19.

data yang dibutuhkan penulis, serta disesuaikan dengan rumusan masalah. Pengumpulan data ini dilakukan penulis dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada para subjek penelitian, selanjutnya peneliti lakukan wawancara mendalam dengan mereka untuk menemukan tingkat kedalaman data yang diinginkan.

2. *Reduction* (PenguranganData)

Reduction adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, memilih mana data yang relevan dan yang tidak relevan kemudian dilanjutkan dengan mengorganisasikan data. Pada tahap yang kedua ini, pelaksanaannya adalah dari beberapa data yang telah didapatkan dan dibuat oleh peneliti pada saat penelitian, tidak mutlak semuanya yang harus dicantumkan dan dianalisis dalam skripsi ini nantinya. Namun, peneliti melakukan pemilahan, penggolongan dan pengorganisasian data yang relevan atau sesuai dengan data yang dibutuhkan untuk memecahkan permasalahan penelitian.

Langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah menganalisis data tersebut secara satu-persatu dan disesuaikan dengan masing-masing rumusan masalah penelitian. Hal ini dilakukan agar tidak ada keaburan dan perluasan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

3. *Display* (PenampilanData)

Display adalah data yang sudah relevan tersebut disaring dan dituangkan dalam bab IV berupa laporan yang tersusun secara sistematis. Selanjutnya, pada tahap ketiga ini pelaksanaannya adalah dari data yang

sudah relevan tersebut, selanjutnya peneliti cantumkan dalam penyajian data hasil penelitian, serta analisis dan pembahasan pada bab IV. Penyajian data tersebut, penulis susun secara sistematis yang mengkonfirmasi dan menyesuaikan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana penggunaan sistem teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dan bagaimana preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

4. *Conclusions* (Menarik Kesimpulan)

Data yang diperoleh, yaitu setelah semua data-data yang diinginkan diperoleh selanjutnya mencari kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah. Kemudian pada tahap keempat atau yang terakhir ini, peneliti melakukan verifikasi atau menarik kesimpulan dari data yang diperoleh dan dianalisis sebelumnya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab semua rumusan masalah dalam penelitian ini, yang selanjutnya penulis tuangkan pada bab V dalam skripsi inantinya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bank Syariah Mandiri Cabang PalangkaRaya

1. Sekilas Mengenai Bank Syariah Mandiri Cabang PalangkaRaya

Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya berdiri tahun 2010 yang beralamatkan di Jl. Ahmad Yani No 46 Palangka Raya. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha nilai-nilai rohani berdasarkan operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan. Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia khususnya cabang PalangkaRaya.

Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya memiliki visi dan misi sebagai berikut, visi dari Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya adalah menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha. Sedangkanmisi Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya adalah sebagai berikut:⁵⁵

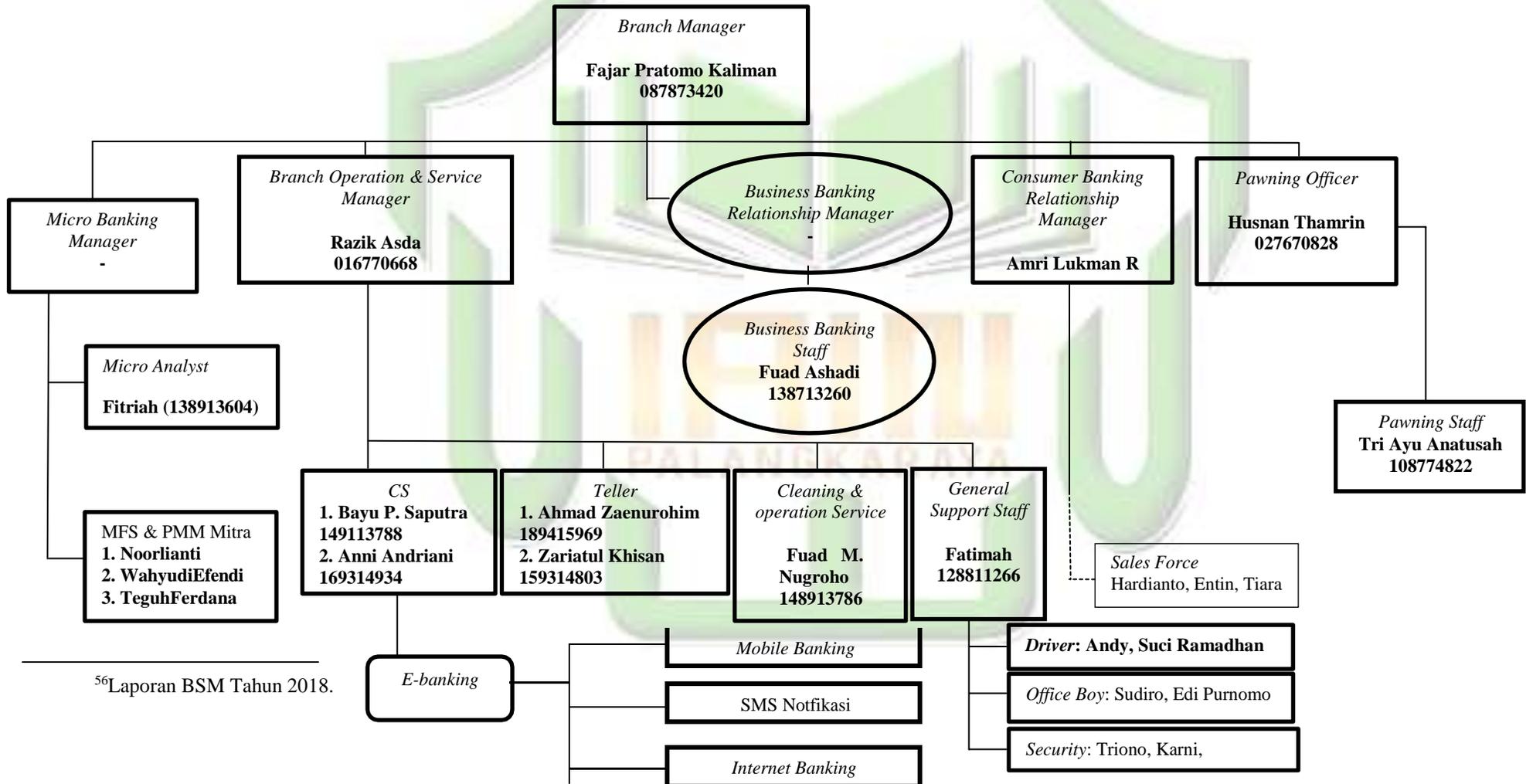
- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yangberkesinambungan.
- b. Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmenUMKM.
- c. Merekrut dan mengembangkan pegawai yang profesional dalam lingkungan.

⁵⁵PT. Bank Mandiri Syariah, *Visi-Misi BSM*, <http://www.syariahamandiri.co.id>. (Online pada tanggal 27 April 2019, pukul 10.20WIB).

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya

**SRTUKTUR ORGANISASI
PT BANK SYARIAH MANDIRI
REGIONAL, AREA, & BRANCH OFFICE
(HIGH LEVEL)
PER TANGGAL 1 NOVEMBER 2018⁵⁶**



⁵⁶Laporan BSM Tahun 2018.

2. Layanan *Mobile banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya

a. Definisi *MobileBanking*

Mobile banking adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel pintar yaitu *smartphone*. Selintas layanan *mobile banking* ini serupa dengan layanan SMS *banking*, namun pada kenyataannya *mobile banking* memiliki lebih banyak fitur dibandingkan dengan SMS *banking*. Jika menggunakan layanan SMS *banking*, transaksi hanya dapat dilakukan menggunakan pesan singkat (SMS), maka dengan menggunakan layanan *mobile banking* dapat menggunakan fitur lain yang lebih canggih.⁵⁷

b. Fasilitas *MobileBanking*

Bank Syariah Mandiri (BSM) cabang Palangka Raya terus mengedepankan pelayanan bagi nasabahnya yaitu dengan memberikan fasilitas yang lengkap didalam aplikasi *mobile banking* sebagaiberikut.⁵⁸

- 1) Informasi rekening berupa informasi saldo, daftar mutasi dan tanggal mutasi.
- 2) Pembayaran dan pembelian berupa token listrik, pulsa dan lain sebagainya.

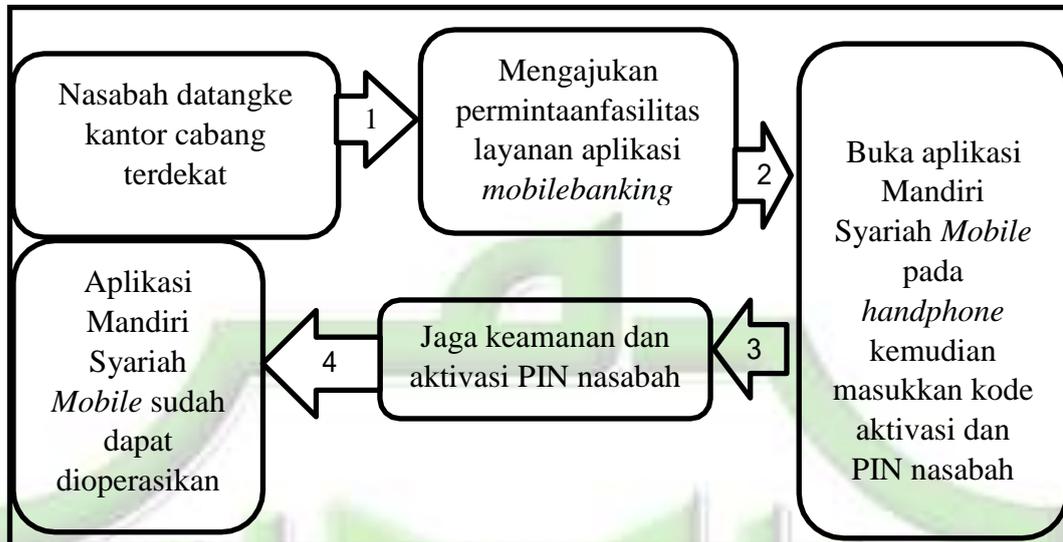
⁵⁷[Http://www.mandirisyariah.co.id](http://www.mandirisyariah.co.id). (Online pada tanggal 05 Juni 2019 Pukul 10.00 WIB).

⁵⁸*Ibid.*

- 3) Dapat melakukan transfer antar rekening di Bank Syariah Mandiri.
 - 4) Jadwal sholat dan hikmah.
 - 5) Terdapat informasi lokasi kantor dan lokasi ATM Bank SyariahMandiri.
 - 6) Terdapat menu akses langsung *call* Bank SyariahMandiri.
 - 7) Informasi produk danpromosi.
 - 8) Menu favorit berupa penyimpanan data transaksi transfer, pembayaran danpembelian.
 - 9) Perubahan berupa PIN atau bahasa dan alamat *email* sesuai notifikasi.
 - 10) Dapat melakukan pembayaran melalui *QRpay*.
- c. Proses Pendaftaran *MobileBanking*

Mandiri Syariah *Mobile* adalah *brand* untuk aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Mandiri. Sebelum menggunakan layanan *Mandiri Syariah Mobile* atau yang biasa disebut dengan aplikasi *mobile banking* maka nasabah harus melakukan proses pendaftaran yang harus dipenuhi nasabah sebagai berikut:

Gambar 4.2

Proses Registrasi Layanan *Mobile Banking*

Sumber: Aplikasi *mobile banking*.

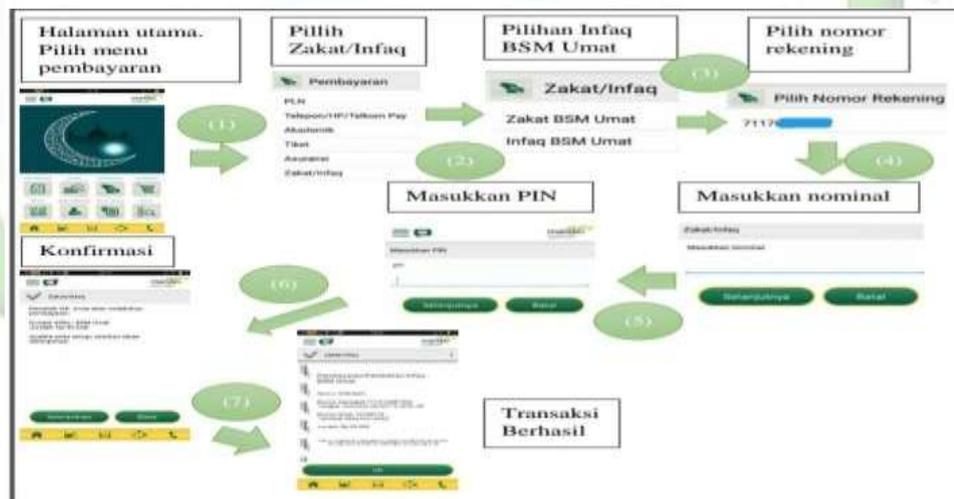
Berdasarkan gambar 4.2 diatas menjelaskan tentang proses nasabah yang akan mendaftarkan layanan aplikasi *mobile banking* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Untuk proses pendaftaran atau melakukan registrasi yaitu nasabah datang ke kantor Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya. Dalam melakukan proses *download* aplikasi *mobile banking* dapat dilakukan menggunakan *smartphone* dengan *keyword* “Mandiri Syariah Mobile” dan pastikan aplikasi Mandiri Syariah Mobile Offered by/publisher/by PT Bank SyariahMandiri.
- 2) Untuk proses aktivasi yaitu nasabah akan mendapatkan SMS dari pihak Bank Syariah Mandiri(BSM).

- 3) Dalam mengakses aplikasi *mobile banking* nasabah memerlukan *Personal Identification Number* (PIN) Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dimiliki nasabah untuk mengesahkan transaksi yang dilakukan di aplikasi *mobile banking*. Apabila nasabah dalam memasukkan *Personal Identification Number* (PIN) terjadi kesalahan sebanyak tiga kali di ATM atau aplikasi *mobile banking* maka akan langsung terblokir secara otomatis. Hal ini dilakukan untuk mengamankan rekening nasabah.
- 4) Setelah melakukan proses pendaftaran maka aplikasi *mobile banking* siap dioperasikan.

Gambar 4.3

Pembayaran Zakat atau Infaq



Sumber: Aplikasi *mobile banking*

Berdasarkan gambar 4.3 diatas mengenai pembayaran zakat atau *infaq* yang ada dalam aplikasi *mobile banking* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Untuk pembayaran zakat atau *infaq* melalui aplikasi *mobile banking* maka nasabah dapat memilih menu pembayaran.
- 2) Setelah itu nasabah dapat memilih menu zakat atau *infaq*.
- 3) Nasabah memilih nomor rekening yang akan digunakan.
- 4) Nasabah mengisi nominal sesuai dengan yang diinginkan.
- 5) Selanjutnya nasabah memasukkan *Personal Identification Number* (PIN) yang digunakan.
- 6) Setelah itu akan muncul konfirmasi. Apabila sudah benar maka pilih menu selanjutnya.
- 7) Transaksi berhasil.

Gambar 4.4
Transaksi Menggunakan *Qr Pay*



Sumber: Aplikasi *mobile banking*.

Berdasarkan gambar 4.4 di atas mengenai transaksi menggunakan QR *pay* dengan langkah-langkah sebagai berikut:⁵⁹

- 1) Nasabah kini dapat melakukan pembayaran dengan mudah menggunakan menu *QR pay* melalui aplikasi *mobile banking*. Yang pertama harus dilakukan nasabah yaitu membuka aplikasi *mobile banking*. Setelah itu pilih menu *QR pay*.
- 2) Maka akan muncul menu memindai *QR code* seperti gambar di atas, lalu nasabah dapat memilih menu pindai QR untuk dan menuliskan sejumlah nominal kemudian proses transaksi selesai dan otomatis uang yang telah dibayar nasabah akan langsung masuk ke rekening penjual.

Gambar 4.5

Mengetahui Waktu Sholat



Sumber: Aplikasi *mobile banking*.

⁵⁹*Ibid.*

Berdasarkan gambar 4.5 diatas tentang mengetahui waktu diatas tentang mengetahui waktu sholat menggunakan aplikasi *mobile banking* yaitu nasabah dapat mengetahui jadwal sholat melalui aplikasi *mobile banking* dengan cara membuka aplikasi tersebut lalu pilih menu yang bergambar masjid. Nasabah dapat memilih jadwal sholat sesuai dengan kota yang diinginkan.

Gambar 4.6

Mengetahui Hadist Melalui *Mobile Banking*



Sumber: Aplikasi *mobile banking*.

Berdasarkan gambar 4.6 diatas tentang mengetahui hadist melalui aplikasi *mobile banking*. Beberapa hadist yang ada didalam aplikasimobile *banking* yaitu HR.Muslim, HR. Al-Bayhaqi, HR. Ahmad Al-Tarmiji dan lain-lain.

d. Daftar *Merchant QR-Pay Mandiri* Syariah

- 1) Pizza Buah Mas Taufik Jl. Letjen SuprptoNo.04
- 2) Subur Ban Jl. DRMurjani
- 3) Logos Stationery Jl. AhmadYani
- 4) Raihan Fashion Jl. Seth AdjiNo.07

- 5) Butik Asshoha Jl. Rajawali No.318
- 6) RM Poetry Surabaya Jl. Yos Sodarso depan BAPPELKES
- 7) BAZNAS Kalteng Jl. Ahmad Yani No.97
- 8) Toko Souvenir Melati Jl. Batam
- 9) Benang Bintik “ Griya Berkah Indah” Jl. Diponegoro depan SMPN2 Palangka Raya
- 10) Masjid Almuhajirin Jl. Rajawali simpang 4 Jl. Antang
- 11) Ega Ponsel Jl. Tjilik Riwut KM7
- 12) Mayada Collection Jl. G.Obos No390
- 13) Nurul Fikri Zakat Center Jl. G.Obos XXVII Blok F No1
- 14) Aladin Laundry Jl. Rajawali
- 15) RM Medina Jl. Rajawali
- 16) Smart Store Jl. Karet No42
- 17) Toko Azkiya Jl. KKS Tubun No38
- 18) Toko Sumber Razqi Jl. DR Murjani No33
- 19) Susminto (Bakso depan Telaga Biru) Jl. Ahmad Yani depan Swalayan Telaga Biru
- 20) Toko Habibie Jl. Batam No17
- 21) Masjid Raya Darussalam Jl. G.Obos
- 22) Zakhis ID Jl. Nusantara II
- 23) Masjid Nurul Iman Jl. Petuk Ketimpun
- 24) Toko Eghar Jl. Rajawali KM7
- 25) LAZISMU Kota Palangka Raya Jl. Rasak No19

B. Penyajian Data

1. Penggunaan Sistem Teknologi Informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya

Hasil penelitian mengenai penggunaan sistem teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya akan diuraikan dalam penyajian data dari dua (2) karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang menjadi subjek penelitian. Berikut hasil wawancara dan pertanyaan yang diajukan kepada subjek penelitian tersebut:

- a. Identitas subjek pertama yang peneliti wawancara adalah B berjenis kelamin laki-laki yang merupakan bagian *Customer Services* pada Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. B bekerja di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya sejak tahun 2014.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak B dari Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya. Pertama, peneliti menanyakan selain aplikasi *mobile banking*, layanan aplikasi apa saja yang diberikan atau ditawarkan kepada nasabah, berikut jawaban dari Bapak B:

“Sebenarnya ada banyak, diantaranya ada *mobile banking*, SMS notifikasi, *internet banking*, pembukaan *rekening online*, ATM dan yang paling banyak diminati mereka aplikasi *mobile banking* yang semua aplikasi itu bagian dari *E-banking*.”⁶⁰

Pertanyaan kembali diajukan kepada Bapak B terkait keunggulan aplikasi *mobile banking* dan tanggal rilis aplikasi *mobile banking*, Bapak B menjawab:

⁶⁰Wawancara dengan B pada hari Senin tanggal 01 Juli 2019, Pukul 16.00 WIB.

“Yang pastinya lebih *mobile* banyak fitur-fitur terbaru yang ditampilkan dibandingkan dengan aplikasi lain maksudnya tidak perlu harus repot buka komputer karena sekarang eranya *smartphone*, banyak *handphone smartphone* kemudian juga kalau ingin *transfer* limitnya juga lebih besar dari ATM dan limitnya sampai dengan Rp 100.000.000 kemudian keunggulan lainnya juga bisa bayar *Go pay* kemudian pembayaran yang lainnya, paket data juga bisa dan kalau untuk tanggal rilis aplikasinya sebenarnya sudah lama rilisnya, kalau *mobile banking* yang terbaru itu baru awal tahun kemarin kisaran Januari, Februari. Kalau ini *mobile banking* kita ada juga yang *Qr pay* seperti *scan barcode* jadi kalau ingin belanja tinggal *scan* saja bisa bayar pakai aplikasi.”⁶¹

Pertanyaan kembali diajukan kepada Bapak B terkait bagaimana strategi untuk memasarkan aplikasi *mobile banking* dan bagaimana cara pihak Bank Syariah Mandiri menjamin proteksi data nasabah, berikut jawaban dari BapakB:

“Kalau strategi untuk memasarkan aplikasi *mobile banking* disini kita mempunyai yang namanya *SMS blast* maksudnya semacam promosi lewat *SMS* dan itu langsung otomatis dikirimkan kepada nasabah yang terdaftar di *BSM* dan kalau untuk keamanan data nasabah itu karena sebelum melakukan inovasi aplikasi *mobile banking* tentu ada beberapa persyaratan yang harus kami penuhi terlebih dahulu semacam sejauhmana aplikasi *mobile banking* memenuhi spesifikasi tersebut dan untuk menjamin keamanan data nasabah didalam aplikasi *mobile banking* itu terdapat sidik jari yang hanya digunakan oleh pengguna aplikasitersebut.”⁶²

Pertanyaan kembali diajukan kepada Bapak B terkait perbedaan fitur aplikasi *mobile banking* terdahulu dan yang terbaru dan bagaimana cara pihak Bank Syariah Mandiri memberitahukan kepada nasabah tentang perubahan sistem yang baru baik darisegi

⁶¹*Ibid.*

⁶²*Ibid.*

fitur terbaru maupun yang lainnya dalam aplikasi *mobile banking*,

berikut jawaban Bapak B:

“Fitur terbaru dari *mobile banking* pastinya lebih *mobile* lebih kekinian, banyak dilengkapi fitur-fitur terbaru dan dibuat semenarik mungkin dan kalau ada fitur terbaru dari aplikasi *mobile banking* itu sendiri biasanya di *instal* ulang lewat *play store*, lewat SMS *blast* atau memberitahukan secara langsung kepada nasabah ketika nasabah tersebut ada di BSM.”⁶³

Pertanyaan kembali diajukan kepada Bapak B terkait apa saja persyaratan nasabah yang ingin menggunakan layanan aplikasi dan siapa saja nama *merchant* yang telah bekerjasama serta adakah kriteria khusus yang dimiliki *merchant* ketika ingin bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri, Bapak B menjawab:

“Syaratnya harus datang ke BSM dahulu memiliki rekening tabungan, kemudian mengajukan permohonan menggunakan aplikasi kemudian kita akan membantu bagaimana mengisi kalau nasabah yang masih kurang paham nanti akan dikirimkan CS kode aktivasi atau kami tulis dilembaran kertas. Ada pizza buah mas Taufik, Subur Ban itu bengkel, kemudian di beberapa masjid di Masjid Raya Darussalam juga kerja sama ditempel stikernya atau *barcodedan* masih ada beberapa juga. Kalau untuk kriteria khususnya sebenarnya tidak ada yang pasti itu harus punya rekening disini karena dari awal pemilik atau pengurunya punya rekening disini, kalau dia punya rekening disini atau kalau dia punya toko baru kitatawarkan.”⁶⁴

Pertanyaan kembali diajukan kepada Bapak B terkait jaringan yang bagus atau lancar untuk mengakses aplikasi *mobile banking*, berikut jawaban Bapak B:

“Jaringan lancar telkomsel, kalau selain dari telkomsel bisa saja sebenarnya tidak ada masalah karena untuk *mobile banking* kita sendiri tidak harus yang cepat yang ini tidak yang

⁶³*Ibid.*

⁶⁴*Ibid.*

pentingkeadaan *server* itu normal, kecuali kalau memang *server* lagi gangguan atau lagi penuh biasanya memang sedikit lambat walaupun memakai telkomsel tapi untuk jaringan bagus disarankan telkomsel karena kalau selain telkomsel biasanya untuk kode aktivasinya terkadang lambat dibandingkan yang telkomsel.”⁶⁵

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir kepada Bapak B terkait jumlah nasabah di Kota Palangka Raya yang menggunakan aplikasi *mobile banking*, Bapak B menjawab:

“*Mobile banking* terakhir saya cek ada 3.700 per minggu kemarin, Jum’at 27 Juni 2019 soalnya saya laporan terus. Yang 3.700 tadi area Palangka Raya saja kalau di Indonesia beda lagi, kalau untuk SMS notifikasi dan yang lainnya perkiraan 2.000an lebih tapi tidak sampai sampai 3.000, dari jumlah saja kita bisa lihat bahwa *mobile banking* banyak diminati nasabah.”⁶⁶

Berdasarkan wawancara diatas, Bapak B mengatakan bahwa layanan aplikasi yang diberikan kepada nasabah ada banyak diantaranya adalah aplikasi *mobile banking*. Aplikasi *mobile banking* lebih banyak diminati oleh nasabah karena lebih *mobile* dan juga limit untuk bertransaksi jumlahnya cukup besar. Sehingga nasabah tidak perlu khawatir kekurangan limit. Beliau juga mengatakan bahwa jumlah keseluruhan pengguna aplikasi *mobile banking* ada 3.700 nasabah area Kota Palangka Raya.

- b. Identitas subjek kedua yang peneliti wawancara adalah I berjenis kelamin perempuan yang merupakan bagian *Teller* pada Bank Syariah

⁶⁵*Ibid.*

⁶⁶*Ibid.*

Mandiri cabang Palangka Raya. I bekerja di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya sejak tahun 2015.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Ibu I dari Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya terkait selain aplikasi *mobile banking*, layanan aplikasi apa saja yang diberikan atau ditawarkan kepada nasabah, berikut jawaban IbuI:

“Selain aplikasi *mobile banking* kami juga ada *internet banking*, pembukaan rekening *online*, SMS notifikasi dan ATM atau Anjungan Tunai Mandiri dan masih banyak yang lainnya yang kita miliki.”⁶⁷

Pertanyaan kembali diajukan kepada Ibu I terkait keunggulan aplikasi *mobile banking* dan tanggal rilis aplikasi *mobile banking*, berikut jawaban Ibu I:

“Yang paling banyak diminati nasabah itu *mobile banking* karena didalam *mobile banking* terdapat fitur islami seperti jadwal pengingat sholat, lokasi Masjid terdekat dari tempat tinggal kita dan tanggal rilisnya itu awal tahun tahun kemarin.”⁶⁸

Pertanyaan kembali diajukan kepada Ibu I terkait strategi untuk memasarkan applikasi *mobile banking* dan bagaimana cara pihak Bank Syariah Mandiri menjamin pproteksi data nasabah, berikut jawaban IbuI:

“Ada SMS *blast* dimana setiap dua minggu sekali biasanya CS SMS semua nasabah, CS ada data-data nasabah ada nomor nasabah itu di SMS untuk mengaktifkan *mobile banking* itu juga termasuk salah satu strategi kami. SMS *Blast* itu misalkan kalau kalian dapat SMS dari Telkomsel, semua nasabah pasti dapat SMS seperti itu untuk mengaktifkan *mobile banking*.

⁶⁷Wawancara dengan I pada hari Selasa tanggal 02 Juli 2019, Pukul 16.20 WIB.

⁶⁸*Ibid.*

SMS *blast* itu seperti kita promo lewat SMS, kata-katanya seperti ini segera download aplikasi *Mandiri Syariah Mobile* di *smartphone* anda, nikmati kemudahan bertransaksi seperti *Go pay*. Jadi, SMS *Blast* itu tujuannya biar semua nasabah itu kan pasti baca kenapa ada apa pastikan muncul dibenak nasabah pertanyaan semacam itu jadi nasabah akan *download* aplikasi *mobile banking* setelah dia *download* nanti baru dia ke CS untuk minta aktivasi *mobile banking* semacam market ke nasabah SMS *blast* itu.”⁶⁹

Pertanyaan kembali diajukan kepada Ibu I terkait perbedaan fitur aplikasi *mobile banking* terdahulu dan yang terbaru dan bagaimana pihak Bank Syariah Mandiri memberitahukan kepada nasabah tentang perubahan sistem yang baru baik dari segi fitur terbaru maupun yang lainnya dalam bentuk aplikasi *mobile banking*, berikut jawaban Ibu I:

“Fitur aplikasi *mobile banking* yang sekarang tentunya lebih *mobile* dan biasanya kalau ada perubahan sistem akan kami sampaikan lewat SMS *blast* itu tadi.”⁷⁰

Pertanyaan kembali diajukan kepada Ibu I bagaimana respon nasabah setelah menggunakan aplikasi *mobile banking*, berikut jawaban dari Ibu I:

“Respon nasabah selama ini alhamdulillah positif. Maksudnya mereka semua menerima karena kan itu memang untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi jadi mereka semua tidak perlu usah keluar rumah lagi, tidak perlu menggunakan ATM nya cukup dengan *handphone* saja sudah bisa menggunakan *mobile banking* kalau ingin *transfer* atau ingin bayar listrik, ingin membeli pulsa atau ingin membeli yang lainnya lewat *mobile banking*.”⁷¹

⁶⁹*Ibid.*

⁷⁰*Ibid.*

⁷¹*Ibid.*

Pertanyaan kembali diajukan kepada Ibu I terkait persyaratan untuk *merchant* yang ingin kerja sama dengan Bank Syariah Mandiri, berikut jawaban dari Ibu I:

“Persyaratan yang pertama, pastinya dia harus memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri nanti ketika nasabah ingin *login* ke aplikasi *mobile banking* itu sudah ada syarat dan ketentuannya dan juga ada kode aktivasi setelah itu nanti dia dapat seperti *barcode*. Jadi, setiap nasabah yang ingin bayar tinggal *scansaja*. Misalnya ingin membeli jilbab kemudian ada *Qr pay*nya seperti *barcode* jadi tinggal klik saja. Kebetulan saya juga jual jilbab jadi kalau ada nasabah yang ingin membeli jilbab langsung muncul *Qr pay*nya. Tidak hanya saya atau pizza buah saja yang sudah kerjasama, masih banyak *merchant* lainnya, ketika ingin membayar kita lihat saja bekerjasama dengan BSM atau belum kalau sudah kerja sama pasti ada *barcode*nya. Caranya harus daftar ke CS dulu baru dapat *barcode* setelah itu baru di *publish* untuk *barcode*. Jadi, tidak perlu lagi ngetik nomor rekening tinggal masukkan nominalnya saja, itu mempermudah tidak perlu repot mengeluarkan uang, cukup transaksi lewat HP saja bisa sekarang zamannya teknologi, jadi semuanya canggih.”⁷²

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir kepada Ibu I terkait jaringan yang bagus dan lancar untuk mengakses aplikasi *mobile banking*, Berikut adalah jawaban dari Ibu I:

“Pada dasarnya sih semua jaringan bisa untuk mengakses aplikasi dari *mobile banking* itu sendiri. Misalnya kartu 3 tidak mungkin ada di desa, kalau ingin akses aplikasi *mobile banking* tidak bisa. Intinya tergantung lokasinya saja, cuman yang bagus dan bisa dijangkau dimana pun berada itu telkomsel.”⁷³

Berdasarkan wawancara diatas, Ibu I mengatakan bahwa salah satu market untuk mempromosikan layanan aplikasi *mobile banking* kepada nasabah dengan menggunakan SMS *blast*. Jika nasabah ingin mengakses aplikasi *mobile banking* maka nasabah akan mendapatkan

⁷²*Ibid.*

⁷³*Ibid.*

kode aktivasi yang diberikan CS. Respon nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* selama ini cukup baik dan juga Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya bekerjasama dengan beberapa *merchant* dengan syarat pengurus *merchant* tersebut mempunyai rekening di BSM kemudian pengurus *merchant* akan mendapatkan *barcode* yang nantinya di *publish* kan oleh pihak BSM.

Berdasarkan dari wawancara dengan kedua subjek diatas dapat diketahui bahwa Bank Syariah Mandiri terus melakukan inovasi sesuai dengan syarat dan ketentuan. Adapun bentuk layanan aplikasi yang paling banyak diminati nasabah adalah aplikasi *mobile banking* karena lebih *mobile* banyak tampilan fitur-fitur terbaru dari aplikasi *mobile banking* dan salah satu market untuk mempromosikan layanan aplikasi *mobile banking* kepada nasabah dengan menggunakan SMS *blast* kemudian jika nasabah ingin mengakses aplikasi *mobile banking* maka nasabah akan mendapatkan kode aktivasi yang diberikan CS dan syarat untuk *merchant* yang bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri (BSM) tentunya pengurus atau pemiliknya harus mempunyai rekening terlebih dahulu di Bank Syariah Mandiri (BSM).

2. Preferensi Nasabah pada Layanan Teknologi Informasi Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya

Hasil penelitian mengenai preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya akan diuraikan dalam penyajian data dari enam (6) nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yang menjadi subjek penelitian. Berikut hasil wawancara dan pertanyaan yang diajukan kepada subjek penelitian tersebut:

- a. Identitas nasabah yang menjadi subjek pertama peneliti wawancara adalah MH berjenis kelamin laki-laki yang merupakan salah satu staf bidang penghimpun dana dan pendistribusian di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Bapak MH merupakan nasabah pengguna layanan aplikasi *mobile banking* dengan pembayaran via *quick response payment* menggunakan *scan barcode* Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak MH terkait sejak kapan BAZNAS bekerjasama dan darimana mengenal Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya, berikut jawaban Bapak MH:

“BAZNAS kerjasama dengan BSM sudah lama, perkiraan tahun 2015 waktu ada beasiswa dari pusat dan bekerjasama dengan BSM untuk pencairan dananya. Mengetahui keberadaan BSM sudah lama karena kebetulan ada teman saya waktu kuliah dahulu yang sekarang bekerja di BSM.”⁷⁴

⁷⁴Wawancara dengan MH pada hari Jum'at tanggal 05 Juli 2019, Pukul 09.20 WIB.

Peneliti kembali bertanya terkait Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak MH terkait apa yang menjadi alasan BAZNAS percaya sehingga bekerjasama di Bank Syariah Mandiri, berikut jawaban Bapak MH:

“Karena sudah ada kerjasama dengan pusat jadi kami mengikuti saja. Sebenarnya tidak hanya dengan BSM saja bank syariah yang sudah kerjasama dengan kami, BNI syariah juga kami kerjasama, tetapi untuk penyaluran beasiswa kami memang fokusnya ke satu bank syariah saja, di BSM.”⁷⁵

Peneliti kembali bertanya terkait aplikasi yang dimiliki BAZNAS dan apa saja persyaratan yang harus dilakukan ketika ingin menggunakan aplikasi tersebut serta untuk keperluan apa saja BAZNAS menggunakan aplikasi tersebut, berikut jawaban BapakMH:

“Kalau untuk yang sekarang *mobile banking*. Kalau persyaratannya itu kami konfirmasi dahulu ke bank nya kemudian baru di *publishkan barcode* kami *barcode* BAZNAS juga itu fitur layanan aplikasi *mobile* nih produk terbaru BSM dan sangat membantu kami kalau ada *muzakki* yang mau berzakat karena *muzakki* tidak perlu direpotkan lagi untuk datang ke kantor kami cukup dengan mengakses aplikasi *mobile banking*, menuliskan nominal yang ingin dizakatkan dan tinggal *scan barcode* BAZNASsaja sudah selesai, *simple* dan juga kan kami ini bekerja di lembaga syariah jadi aplikasi juga harus syariah.”⁷⁶

Peneliti kembali bertanya terkait bagaimana pendapat nasabah tentang penggunaan sistem yang terdahulu dan yang terbaru dari aplikasi *mobile banking* dan apakah nasabah percaya dengan tingkat keamanan data nasabahnya pada aplikasi *mobile banking*, berikut jawaban BapakMH:

⁷⁵*Ibid.*

⁷⁶*Ibid.*

“Aplikai *mobile banking* yang terdahulu itu fiturnya tidak semenarik yang sekarang dan kami percaya dengan tingkat keamanan aplikasi *mobile banking* karena ada sidik jari ketika ingin menggunakan aplikasi *mobile banking*.”⁷⁷

Peneliti kembali beratanya terkait jaringan yang digunakan BAZNAS untuk mengakses aplikasi *mobile banking* dan apakah ada kendala dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut, berikut jawaban Bapak MH:

“Kami pakai WIFI jadi lancar saja, kecuali memang WIFI nya lagi gangguan biasanya *loading* lama, jadi tidak perlu khawatir masalah kuota. Selama ini tidak ada kendala mbak, lancar-lancar saja kareneswaktu download aplikasi itu kebetulan ada teman saya yang kerja di BSM jadi bisa sekalian bertanya tentang fitur-fitur aplikasinya.”⁷⁸

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir terkait apakah BAZNAS merasa puas terhadap layanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri dan layanan fitur aplikasi yang telah diberikan, berikut jawaban BapakMH:

“Selama ini puas saja kalau diminta untuk mempromosikan BAZNAS mereka *welcome* saja, cepat BSM bersedia mempromosikan BAZNAS kalau nanti ada *muzakki* yang ingin menyalurkan zakat karena sama-sama mengajak kepada kebaikan untuk menyalurkan sebagian hartanya kepada yang lebih membutuhkan melalui BAZNAS dan untuk fitur dari aplikasi banyak tampilannya, beda fitur beda kegunaan jadi kami merasa sangatterbantu.”⁷⁹

Berdasarkan wawancara diatas, Bapak MH mengatakan bahwa BAZNAS bekerjasama dan mengenal BSM tahun 2015. BAZNAS memiliki aplikasi *mobile banking* karena fitur pada aplikasi banyak dan

⁷⁷*Ibid.*

⁷⁸*Ibid.*

⁷⁹*Ibid.*

mmpunyai fungsi yang berbeda juga. Hal ini sangat membantu pihak BAZNAS dengan tujuan agar para *muzakki* lebih praktis jika ingin membayar zakat dan BAZNAS memilih BSM karena merupakan sama-sama lembaga syariah. Kemudian pihak BSM juga bersedia untuk mempromosikan BAZNAS kalau ada para *muzakki* yang ingin menyalurkan zakatnya.

- b. Identitas nasabah yang menjadi subjek kedua peneliti wawancara adalah S berjenis kelamin laki-laki yang merupakan penjual pentol. Bapak S merupakan seorang penjual pentol. Bapak S merupakan nasabah ppngguna layanan aplikasi *mobile banking* dengan pembayaran via *quick response payment* menggunakan *scan barcode* Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak S terkait sejak kapan beliau bergabung menjadi nasabah dan darimana atau dari siapa beliau mengetahui tentang keberadaan Bank Syariah cabang Palangka Raya, berikut jawaban Bapak S:

“Saya gabung dengan BSM ini kurang lebih hampir 2 tahun mbak, pegawai BSM langganan saya, mereka sering makan pentol jadi saya mengenal mereka.”⁸⁰

Peneliti kembali bertanya terkait apa yang menjadi alasan nasabah percaya memilih Bank Syariah Mandiri dan selain aplikasi *mobile banking* aplikasi apa saja yang dimiliki nasabah, berikut jawaban BapakS:

⁸⁰Wawancara dengan S pada hari Sabtu tanggal 06 Juli 2019, Pukul 16.30 WIB.

“Beberapa pegawainya langganan saya, jadi saya percaya menabung di BSM mbak kemudian awalnya saya meminjam uang untuk nambah modal usaha jualan ini dan hasilnya alhamdulillah saya lancar sampai sekarang mbak dan dahulu saya pakai SMS notifikasi kalau sekarang Cuma mempunyai aplikasi *mobilebanking*.”⁸¹

Peneliti kembali bertanya terkait aplikasi yang dimiliki nasabah dan apa saja persyaratan yang dilakukan ketika ingin menggunakan aplikasi tersebut serta untuk kebutuhan apa saja nasabah menggunakan aplikasi tersebut, berikut jawaban Bapak S:

“Karena saya jualan pentol jadi saya mempunyai aplikasi *mobile banking*, syaratnya kita meminta pengajuan *barcode* kita di sebarikan jadi mudah kalau orang mau membeli di tempat kita langsung kelihatan *barcode* kita, pegawai BSM yang sering makan pentol disini bayarnya lewat *mobile banking* mbak tinggal *scan barcode* saja. Selain pegawainya juga ada yang bayar pentol tinggal *scan barcode* kemudian lewat aplikasi *mobile banking* juga saya mudah kalau ingin *transfer* dan alhamdulillah banyak juga keuntungannya dan pembayarannya beda dari yang lainmbak.”⁸²

Peneliti kembali bertanya terkait bagaimana pendapat nasabah tentang penggunaan sistem yang terdahulu dan yang terbaru dari aplikasi *mobile banking* dan apakah nasabah percaya dengan tingkat keamanan data nasabahnya pada aplikasi *mobile banking*, berikut jawaban Bapak S:

“Sekarang lebih mudah kalau ingin menggunakan aplikasi *mobile banking* fiturnya lebih lengkap dan lebih canggih dan kalau tingkat keamanan percaya saja karena menggunakan sidik jari dan diminta untuk memasukkan PIN kita terlebih dahulu.”⁸³

⁸¹*Ibid.*

⁸²*Ibid.*

⁸³*Ibid.*

Peneliti kembali bertanya terkait jaringan yang digunakan nasabah untuk mengakses aplikasi *mobile banking* dan apakah ada kendala dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut, berikut jawaban Bapak S:

“Pakai telkomsel mbak, awalnya ditawarkan salah satu pegawai bank. Kalau kendalanya mungkin waktu awal-awal ya mbak saya masih bingung menggunakan aplikasinya jadi saya minta dijelaskan sama pegawai nya kalau dia lagi beli pentol apalagi kalau jualan saya lagi ramai dan ada yang bayar lewat aplikasi dan tunai, kalau sekarang ya alhamdulillah sudah lancar saya mbaktidakcanggung.”⁸⁴

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir apakah nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri dan fitur aplikasi *mobile banking* yang telah di berikan, berikut jawaban Bapak S:

“Puas mbak karena orang-orangnya baik sama saya dan terkadang kalau saya ke kantor kalau ada yang kurang paham nanti dijelaskan lagi sejelas-jelasnya. Kalau untuk layanan aplikasinya puas, karena fiturnya dibuat menarik oleh pihak BSM dan yang terpenting dalam tampilan aplikasinya itu mbak dapat pembayaran non tunai seperti *scan barcode* begitu mbak. Saya juga akrab sama pegawainya karena mereka menjadi pelanggan setia saya. Jadi mudah mbak kalau ingin menanyakan fitur ini maksudnya bagaimana, tidakcanggung.”⁸⁵

Berdasarkan wawancara diatas, Bapak S telah bergabung dengan BSM kurang lebih hampir 2 tahun. Semenjak Bapak S menggunakan aplikasi *mobile banking* beliau merasa terbantu karena metode pembayarannya berbeda dengan penjual pentol yanglain.

⁸⁴*Ibid.*

⁸⁵*Ibid.*

c. Identitas nasabah yang menjadi subjek ketiga peneliti wawancara adalah L berjenis kelamin perempuan yang merupakan seorang pedagang pakaian. Ibu L merupakan nasabah pengguna layanan aplikasi *mobile banking* dengan pembayaran via *quick response payment* menggunakan *scan barcode* Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Ibu L terkait sejak kapan beliau bergabung menjadi nasabah dan darimana atau dari siapa beliau mengetahui tentang keberadaan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya, berikut jawaban Ibu L:

“Sudah lama gabung dengan BSM, tahun 2013 kalau tidak salah. Awalnya mengetahui dari teman dan akhirnya tertarik ikut menabung di BSM.”⁸⁶

Peneliti kembali bertanya terkait apa yang menjadi alasan nasabah percaya memilih Bank Syariah Mandiri dan aplikasi apa saja yang nasabah miliki selain aplikasi *mobile banking*, berikut jawaban Ibu L:

“Soalnya melihat keadaan BSM tempatnya strategis dekat dengan pasar besar jadi bisa pergi ke pasar setelah dari bank dengan banyak menggunakan BSM teman saya maka dari itu saya tertarik dan aplikasi yang saya punya hanya *mobile banking*.”⁸⁷

Peneliti kembali bertanya terkait aplikasi yang dimiliki nasabah dan apakah ada persyaratan yang harus dipenuhi ketika ingin menggunakan aplikasi tersebut serta untuk kebutuhan apa saja nasabah menggunakan aplikasi tersebut, berikut jawaban Ibu L:

⁸⁶Wawancara dengan L pada hari Minggu tanggal 07 Juli 2019, Pukul 09.00 WIB.

⁸⁷*Ibid.*

“Saya pakai aplikasi *mobile banking*, syaratnya kita membaca syarat dan ketentuan dari aplikasi kemudian akan dikirimkan kode aktivasi kemudian disuruh memasukkan PIN dan lain-lain, soalnya mudah kalau ingin *transfer* atau pelanggan ingin *transfer* kan mudah, tidak harus ke bank atau ke ATM dan mudahnya limitnya besar jadi tidak perlukhawatir.”⁸⁸

Peneliti kembali bertanya terkait bagaimana pendapat nasabah tentang penggunaan sistem yang terdahulu dan yang terbaru dari aplikasi *mobile banking* dan apakah nasabah percaya dengan tingkat keamanan data nasabahnya pada aplikasi *mobile banking*, berikut jawaban

Ibu L:

“Fitur yang terbaru dari aplikasi *mobile banking* sangat membantu contohnya ada fitur jadwal pengingat sholat kalau aplikasi *mobile banking* terdahulu tidak ada dan yang sekarang menggunakan sidik jari jadi data kita terjamin.”⁸⁹

Peneliti kembali bertanya terkait jaringan yang digunakan nasabah untuk mengakses aplikasi *mobile banking* dan apakah ada kendala dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut, berikut jawaban Ibu L:

“Sejak awal saya pakai telkomsel jadi mudah kalau ingin membuka aplikasi *mobile banking* tidak ada masalah yang mengharuskan saya harus ke bank karena saya belajar sendiri jadi dan lancar pakai aplikasi.”⁹⁰

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir apakah nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri dan fitur aplikasi *mobile banking* yang telah di berikan, berikut jawaban Ibu L:

“Alhamdulillah puas mbak dengan layanan yang diberikan dengan fitur yang ada di aplikasi dan saya menunggu fiturapa

⁸⁸*Ibid.*

⁸⁹*Ibid.*

⁹⁰*Ibid.*

lagi yang terbaru dari BSM karena bila waktu luang saya mencoba buka fitur tersebut dan yang membuat saya menyukai karena ada jadwal pengingat sholat memudahkan untuk saya di toko ketika dekat waktu sholat jadi dunia dapat akhirat dapat.”⁹¹

Berdasarkan wawancara diatas, Ibu L menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk memudahkan dalam bertransaksi seperti ketika pelanggan Ibu L ingin mentransfer jumlah pembelian, jumlah limit transfer juga besar dan ada pengingat jadwal sholat serta Ibu L menantikan fitur terbaru dari layanan aplikasi *mobil banking*.

- d. Identitas nasabah yang menjadi subjek keempat peneliti wawancara adalah NS berjenis kelamin perempuan yang merupakan seorang Ibu rumah tangga. Ibu NS merupakan nasabah pengguna layanan aplikasi *mobile banking* dengan pembayaran via *quick response payment* menggunakan *scan barcode* Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Ibu NS terkait sejak kapan beliau bergabung menjadi nasabah dan darimana atau dari siapa beliau mengetahui tentang keberadaan Bank Syariah cabang Palangka Raya, berikut jawaban Ibu NS:

“Tahun bergabung dengan BSM tahun 2016, awal mengetahui BSM dari keluarga karena keluarga saya menjadi nasabah disana.”⁹²

⁹¹*Ibid.*

⁹²Wawancara dengan NS pada hari Senin 08 Juli 2019, Pukul 10.00 WIB.

Peneliti kembali bertanya terkait apa yang menjadi alasan nasabah percaya memilih Bank Syariah Mandiri, berikut jawaban Ibu NS:

“Insya Allah percaya saya menabung disana karena keluarga saya menabung disana. Dahulu sayapernah dibtntu dengan satpam disini sewaktu motor saya tidak dapat hidup padahal posisinya saya kesana agak jauh dari tempat parkir karena saya sudah mencooba menghidupkan tetapi tidak mau kemudian dibantu dia.”⁹³

Peneliti kembali bertanya terkait aplikasi yang dimiliki nasabah dan apakah ada persyaratan khusus yang harus dilakukan ketika ingin menggunakan aplikasi tersebut serta untuk kebutuhan apa saja nasabah menggunakan aplikasi tersebut. Berikut jawaban Ibu NS:

“Dahulu pakai *internet banking* semenjak *mobile banking* beralih saya ke situ. Syaratnya kita memberitahukan ingin memakai *mobile banking* kemudian akan dikirimkan atau dituliskan di kertas kemudian dibantu sampai selesai. pakai *mobile banking* mudah untuk *transfer* dengan cek saldo atau meisi saldo pulsa atau untuk saya pizza buah pakai *Qr pay* jika tidak membawa uang tunai.”⁹⁴

Peneliti kembali bertanya terkait bagaimana pendapat nasabah tentang penggunaan sistem yang terdahulu dan yang terbaru dari aplikasi *mobile banking* dan apakah nasabah percaya dengan tingkat keamanan data nasabah pada aplikasi *mobile banking*, berikut jawaban IbuNS:

“Suka sama fitur aplikasi *mobile banking* yang sekarang kalau untuk data kaerna sebelum *login* pakai sidik jari jadi terjamin saja data kita.”⁹⁵

⁹³*Ibid.*

⁹⁴*Ibid.*

⁹⁵*Ibid.*

Peneliti kembali bertanya terkait jaringan yang digunakan nasabah untuk mengakses aplikasi *mobile banking* dan apakah ada kendala dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut, berikut jawaban Ibu NS:

“Kalau pakai jaringan 3 kurang lancar disini saya ganti pakai telkomsel jadi lancar sekarang, kendala itu tergantung jaringan.”⁹⁶

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir apakah nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri dan fitur aplikasi *mobile banking* yang telah di berikan, berikut jawaban Ibu NS:

“Iya menyukai saya dengan pelayanan mereka karena saya bilang saya dibantu dibantu dengan satpam ketika lagi ada kesusahan. Iya puas saya dengan fitur nya suka. Terkadang jika saya tidak mengetahui fitur ini untuk apa fungsinya saya coba sendiri buka-buka ada fitur hikmah atau hadist.”⁹⁷

Berdasarkan wawancara diatas, Ibu NS percaya memilih Bank Syariah Mandiri karena keluarga Ibu NS juga menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri dan Ibu NS merasa sangat terbantu dengan aplikasi *mobile banking* ketika beliau ingin berbelanja di salah satu *merchant* yang bekerjasama dengan BSM dan sedang tidak membawa uang tunai serta dalam aplikasi *mobile banking* juga terdapat fitur hikmah.

- e. Identitas nasabah yang menjadi subjek kelima adalah MN berjenis kelamin laki-laki yang merupakan seorang wiraswasta. Bapak MN merupakan nasabah pengguna layanan aplikasi *mobile banking* dengan

⁹⁶*Ibid.*

⁹⁷*Ibid.*

pembayaran via *quick response payment* menggunakan *scan barcoode* Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak MN terkait sejak kapan beliau bergabung menjadi nasabah dan darimana atau dari siapa beliau mengetahui tentang keberadaan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya, berikut jawaban BapakMN:

“Dua tahun yang lalu, awal nya saya ikut teman karena dia mau menabung waktu diruang tunggu saya ada berbincang dengan teman saya menunggu antrian nomor teman saya dipanggil dan setelah berbincang saya tertarik ikut menabung di Bank SyariahMandiri.”⁹⁸

Peneliti kembali bertanya terkait apa yang menjadi alasan nasabah percaya memilih Bank Syariah Mandiri, berikut jawaban BapakMN:

“Menurut saya mereka amanah, transparan dengan nasabah jadi saya percaya menitipkan uang saya di Bank Syariah Mandiri.”⁹⁹

Peneliti kembali bertanya terkait aplikasi yang dimiliki nasabah dan apakah ada persyaratan yang harus dilakukan ketika ingin menggunakan aplikasi tersebut serta untuk kebutuhan apa saja nasabah menggunakan aplikasi tersebut, berikut jawaban Bapak MN:

“*Mobile banking* yang saya miliki untuk *transfer* sama cek saldo juga soalnya kalau ada yang *transfer* bisa langsung saya cek. Syaratnya tinggal memberitahukan keinginan untuk menggunakan *mobile banking* kemudian nanti akan dijelaskan dari CS nya. Saya merasa sangat terbantu ibaratnya beban kita dikurangin, sebelum ada *mobile bankings* saya harus ke bank kalau ingin *transfer* sekarang lebih praktis lewat Hp saja tanpa harus antri ke bank atau pergi keATM.”¹⁰⁰

⁹⁸Wawancara dengan MN pada hari Senin tanggal 08 Juli 2019, Pukul 11.00 WIB.

⁹⁹*Ibid.*

¹⁰⁰*Ibid.*

Peneliti kembali bertanya terkait bagaimana pendapat nasabah tentang penggunaan sistem yang terdahulu dan yang terbaru dari aplikasi *mobile banking* dan apakah nasabah percaya dengan tingkat keamanan data nasabahnya pada aplikasi *mobile banking*, berikut jawaban BapakMN:

“Aplikasi *mobile banking* yang dahulu tidak seanggih dan semenarik yang sekarang karena yang sekarang lebih *mobile* dan tidak rumit.”¹⁰¹

Peneliti kembali bertanya terkait jaringan yang digunakan nasabah untuk mengakses aplikasi *mobile banking* dan apakah ada kendala dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut, berikut jawaban Bapak MN:

“Pakai telkomsel, kalau untuk saat ini lancar saja, tidak ada masalah selama saya menggunakan aplikasi mudah saja menurut saya menggunakannya.”¹⁰²

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir apakah nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri dan fitur aplikasi *mobile banking* yang telah di berikan, berikut jawaban Bapak MN:

“Ya pada dasarnya semua pelayanan yang diberikan bank bagus, BSM menjelaskannya detail dengan terbuka kepada nasabah jadi saya beranggapan mereka amanah. Ya puas saja kalau fitur yang ada sekarang ini dikembangkan pasti akan jauh lebih menarik

¹⁰¹*Ibid.*

¹⁰²*Ibid.*

lagi dan tentu membuat kemudahan pemakainya juga, kalau menurut saya.”¹⁰³

Berdasarkan wawancara diatas, Bapak MN tertarik untuk menabung di BSM berawal dari ajakan teman dan Bapak MN merasa puas dengan fitur aplikasi dari *mobile banking* dan sangat dibantu dengan aplikasi *mobile banking* karena tidak perlu harus pergi ke ATM ketika ingin mengirimkan sejumlah uang.

- f. Identitas nasabah yang menjadi subjek keenam peneliti wawancara adalah H berjenis kelamin perempuan yang merupakan seorang Ibu rumah tangga. Ibu H merupakan nasabah pengguna layanan aplikasi *mobile banking* dengan pembayaran via *quick response payment* menggunakan *scan barcode* Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Ibu H terkait sejak kapan beliau bergabung menjadi nasabah dan darimana atau dari siapa beliau mengetahui tentang keberadaan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya, berikut jawaban Ibu H:

“Awal saya gabung tahun 2017 mbak, jadi mengetahui dengan BSM mengetahui sendiri. Awalnya coba-coba saja ke BSM bertanya tentang bunga ke pegawainya kemudian pegawainya menjelaskan kalau di BSM tidak pakai bunga tapi pakI bagi hasil. Oleh dahulu saya menabung di bank bukan syariah.”¹⁰⁴

Peneliti kembali bertanya terkait apa yang menjadi alasan nasabah percaya memilih Bank Syariah Mandiri, berikut jawaban Ibu H:

¹⁰³*Ibid.*

¹⁰⁴Wawancara dengan H pada hari Selasa tanggal 09 Juli 2019, Pukul 100.00 WIB.

“Karena tempat bagus kemudian juga nasabah nya ramai, kalau nasabah ramai berarti banyak yang percaya sama bank itu terus tempat nya juga dekat dari rumah, pegawainya juga ramah dan proses pegawainya melayani nasabah cepat. Jadi tidak lelah menunggu antrian.”¹⁰⁵

Peneliti kembali bertanya terkait aplikasi yang dimiliki nasabah dan apakah ada persyaratan yang harus dilakukan ketika ingin menggunakan aplikasi tersebut serta untuk kebutuhan apa saja nasabah menggunakan aplikasi tersebut, berikut jawaban IbuH:

“*Mobile banking*, syaratnya mengisi diperintah untuk memasukkan nama kemudian PIN dan yang lainnya, pertama bingung kemudian minta bantu dengan CS untuk orangnya baik, untuk cek saldo mbak kemudian ingin membeli jilbab juga mudah tinggal *scan* saja karena ada salah satu pegawainya jualan jilbab dan saya jadi pelanggannyambak.”¹⁰⁶

Peneliti kembali bertanya terkait bagaimana pendapat nasabah tentang penggunaan sistem yang terdahulu dan yang terbaru dari aplikasi *mobile banking* dan apakah nasabah percaya dengan tingkat keamanan data nasabahnya pada aplikasi *mobile banking*, berikut jawaban IbuH:

“Sistem aplikasi *mobile banking* yang terdahulu itu masih belum ada fitur islami kalau sekarang sudah ada dan lebih canggih dan untuk menjaga keamanan data kita itu pakai sidik jari pengguna aplikasi *mobile banking* dan diminta untuk memasukkan PIN.”¹⁰⁷

¹⁰⁵*Ibid.*

¹⁰⁶*Ibid.*

¹⁰⁷*Ibid.*

Peneliti kembali bertanya terkait jaringan yang digunakan nasabah untuk mengakses aplikasi *mobile banking* dan apakah ada kendala dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut, berikut jawaban Ibu H:

“Dahulu saya pakai im3 mbak tapi suka lama jadi saya ganti pakai telkomsel, setelah saya pakai telkomsel babru lancar saya buka aplikasi mbak.”¹⁰⁸

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir apakah nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri dan fitur aplikasi *mobile banking* yang telah di berikan, berikut jawaban Ibu H:

“Yang membuat saya menyukai dengan BSM mereka mau menjelaskan sampai kita paham. Kalau *mobile banking* puas karena *mobile banking* ada *scan barcode* ketika ingin berbelanja itu yang membuat saya suka dan tidak rumit tinggal lewat Hp saja selesai transaksi.”¹⁰⁹

Berdasarkan wawancara diatas, Ibu H bergabung dengan BSM pada tahun 2017 dan Ibu H cenderung memilih BSM karena prosesnya cepat dan tidak lama menunggu antrian.

Berdasarkan dari wawancara dengan keenam subjek diatas dapat diketahui bahwa preferensi nasabah cenderung memilih Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dipengaruhi oleh informasi baik dari keluarga maupun dari teman yang sebelumnya sudah menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Keenam subjek tersebut merasa puas dengan layanan aplikasi *mobile banking* karena fitur dari aplikasi tersebut sangat membantu ketika ingin bertransaksi

¹⁰⁸*Ibid.*

¹⁰⁹*Ibid*

karena hanya dengan *scan barcode* saja maka proses transaksi selesai dan dalam aplikasi *mobile banking* juga terdapat beberapa fitur lainnya seperti jadwal pengingat sholat, hikmah serta selama menggunakan aplikasi *mobile banking* produk Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya tidak ada kendala yang berarti.

D. Analisis Data

Preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya akan peneliti uraikan dalam sub bab ini. Adapun pembahasan dalam sub bab ini terbagi menjadi 2 (dua) kajian utama sesuai dengan rumusan masalah yaitu: pertama, penggunaan sistem teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Kedua, preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Hasil penelitian akan dianalisis sebagai berikut:

1. Penggunaan Sistem Teknologi Informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya

Berkembangnya suatu industri tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang telah mengubah strategi bisnis dunia usaha termasuk perbankan dengan menempatkan teknologi informasi sebagai unsur utama dalam proses produksi. Teknologi Informasi adalah salah satu strategi perusahaan untuk dapat lebih kompetitif dalam bidangnya. Peningkatan kemampuan komputer yang amat pesat dan dapat digambarkan dalam perkembangan teknologi sangat membantu perkembangan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Bank Syariah Mandiri bahwa teknologi informasi yang berbasis layanan teknologi informasi yang diberikan kepada nasabah bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan aktifitas perbankan dengan memberikan fasilitas yang ada pada produk atau aplikasi tersebut. Aplikasi yang ada pada Bank Syariah Mandiri adalah *internet banking*, *Short Message Service (SMS)* notifikasi, pembukaan rekening *online*, Anjungan Tunai Mandiri dan *mobile banking*. Bank Syariah Mandiri terus melakukan inovasi atau meluncurkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan dan memenuhi syarat.

Tahap yang dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yaitu tahap survei dan analisa. Ahli teknologi Informasi Eropa menjelaskan bahwa aplikasi yang baik harus memenuhi beberapa persyaratan yang dibagi menjadi tiga bagian, yaitu sifat *Product Operation* (operasional aplikasi), *product revision* (revisi produk) dan *Product Transition* (Daya adaptasi software terhadap lingkungan baru).

Sifat *Product Operation* (Operasional Aplikasi), hal-hal yang diukur adalah berhubungan dengan teknis analisis perancangan aplikasi dan arsitekturnya. Adapun kualitas operasional aplikasi yaitu *correctness*, *reliability*, dan *integrity*.

Correctness atau kebenaran adalah sejauh mana suatu aplikasi memenuhi spesifikasi. Jika dikaitkan dengan teori aplikasi dalam hal ini sifat operasional aplikasi yaitu *correctness* menjadi penilaian yang

penting bagi karyawan Bank Syariah Mandiri karena harus memperhitungkan sejauh mana pengembang internal maupun eksternal (vendor) dapat mengetahui kecepatan dan kemudahan nasabah dalam melakukan layanan aplikasi. Sesuai dengan kebutuhan atau keperluan nasabah dengan memperhatikan kapasitas dari suatu aplikasi. Setelah tahap *correctness* dilakukan, hal yang perlu dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri yaitu *reliability*.

Reliability atau keandalan adalah kemampuan sebuah aplikasi melaksanakan kemampuan sesuai dengan fungsinya dan ketelitian yang akurat. Jika dikaitkan dengan teori aplikasi terdapat sifat operasional aplikasi yaitu *reliability* dalam hal ini pihak Bank Syariah Mandiri menganalisa kemampuan dari aplikasi dan fungsi dari aplikasi tersebut sehingga mendapatkan keakuratan terhadap aplikasi tersebut sehingga nasabah ketika menggunakan layanan aplikasi tersebut mendapatkan kepercayaan dan keakuratan dalam memperoleh aplikasi. Setelah tahap *reliability* dilakukan, hal yang perlu dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri yaitu *integrity*.

Integrity atau integritas adalah sejauh mana akses ke aplikasi dan data oleh pihak yang tidak berhak dapat dikendalikan, seberapa tinggi akurasi dan tingkat keamanan yang dimiliki. Jika dikaitkan dengan teori aplikasi terdapat sifat operasional aplikasi yaitu *integrity* dalam hal ini pihak Bank Syariah Mandiri harus menjaga tingkat keamanan data suatu nasabah atau menjamin kerahasiaan dalam setiap layanan aplikasi.

Product revision adalah kemampuan aplikasi dalam menjalani perubahan-perubahan baik dari strategi maupun perubahan yang diakibatkan oleh regulasi. Oleh karena itu, ada beberapa faktor yang harus dipertimbangkan yaitu *maintainability*, *flexibility* dan *testability*.

Maintainability atau maintabilitas adalah usaha untuk menemukan perbaikan dari kesalahan (*error*) maupun usaha untuk melakukan perubahan. Jika dikaitkan dengan teori aplikasi terdapat *product revision* yaitu *maintainability* karyawan Bank Syariah Mandiri berusaha untuk memperbaiki kesalahan atau melakukan perubahan pada aplikasi tersebut. Setelah tahap *maintainability* dilakukan, hal yang perlu dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri yaitu *flexibility*.

Flexibility atau fleksibilitas adalah usaha yang diperlukan untuk melakukan modifikasi, terutama terhadap aplikasi yang berhubungan dengan hal-hal operasional. Jika dikaitkan dengan teori aplikasi terdapat *product revision* yaitu *flexibility* karyawan Bank Syariah Mandiri berusaha untuk memodifikasi aplikasi terutama terhadap aplikasi yang berhubungan dengan hal-hal operasional. Setelah tahap *flexibility* dilakukan, hal yang perlu dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri yaitu *testability*.

Testability atau testabilitas adalah usaha yang diperlukan untuk menguji atau memastikan suatu aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan bisnis (*business requirement*). Jika dikaitkan dengan teori aplikasi terdapat *product revision* yaitu *testability* karyawan Bank Syariah

Mandiri memastikan aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan nasabah dan nasabah merasa terbantu dengan menggunakan layanan aplikasi tersebut.

Product transition adalah daya adaptasi *software* terhadap lingkungan baru. Jika dikaitkan dengan teori aplikasi terhadap *product transition* adalah karyawan Bank Syariah Mandiri terus menjalankan program-program pengolahan data dengan cara terus melakukan *operating system* yang hampir tiap tahun mengeluarkan versi baru yang dapat memberikan kemudahan nasabah dalam setiap layanan.

Berdasarkan analisis yang telah peneliti uraikan diatas dapat diperoleh kesimpulan bahwa penggunaan sistem teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya yaitu aplikasi yang baik harus memenuhi sifat *product operation*, *product revision* dan *product transition* dengan tujuan memberikan kecepatan dan kemudahan dalam melakukan layanan, adanya jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan, ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh aplikasi serta kepercayaan terhadap layanan aplikasi.

2. Preferensi Nasabah pada Layanan Teknologi Informasi Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya

Preferensi adalah keterpilihan atau kepercayaan terhadap suatu objek. Preferensi juga memiliki kecenderungan untuk memilih sesuatu yang lebih disukai daripada yang lain. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, peneliti akan menguraikan preferensi keenam(6)

nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Adapun layanan teknologi informasi yang peneliti maksud adalah layanan aplikasi *mobile banking* sebagai berikut:

Pertama, Bapak MH sebagai salah satu staff Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri ketika dari pusat bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri untuk pencairan dana beasiswa dan pihak Bank Syariah Mandiri bersedia untuk mempromosikan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Pihak Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) menggunakan layanan aplikasi *mobile banking*, disamping itu *mobile banking* merupakan fitur terbaru produk dari Bank Syariah Mandiri juga membantu staff Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) ketika ada para *muzakki* yang ingin membayar zakat bisa menggunakan aplikasi *mobile banking* dengan cara menuliskan jumlah nominal yang dizakatkan dan yang terakhir tinggal *scan barcode* Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS).

Kedua, Bapak S cenderung memilih Bank Syariah Mandiri untuk melakukan pembiayaan karena karyawan Bank Syariah Mandiri menjadi pelanggan setia. Bapak S menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* untuk mempermudah proses transaksi karena pelanggan beliau dapat bayar secara tunai atau pembayaran non tunai dengan cara *scan barcode* serta Bapak S merasa puas dengan fitur yang dibuat menarik karena ada tampilan *scan barcode* yang membuat Bapak S diingat oleh pelanggan setia karena pembayarannya beda dari yang lain.

Ketiga, Ibu L tertarik menabung di Bank Syariah Mandiri setelah mendapatkan informasi dari teman dan menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk mempermudah mengirimkan sejumlah uang dan tidak perlu khawatir karena jumlah limitnya yang cukup besar serta dalam fitur aplikasi *mobile banking* terdapat fitur islami yaitu jadwal pengingat sholat. Disamping itu selama menggunakan aplikasi *mobile banking* tidak ada kendala yang berarti dan merasa puas terhadap fitur yang ada pada layanan aplikasi *mobile banking*.

Keempat, Ibu NS merasa terbantu semenjak beralih menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* karena untuk mempermudah *transfer* atau untuk berbelanja di *merchant* yang sudah bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri ketika tidak membawakan uang tunai dan terdapat fitur hikmah dalam aplikasi *mobile banking*. Untuk mengakses layanan aplikasi *mobile banking* Ibu NS menggunakan jaringan 3 yang kemudian beralih menggunakan jaringan telkomsel .

Kelima, Bapak MN cenderung memilih Bank Syariah Mandiri setelah mendapatkan informasi dari teman dan mempercayakan menabung pada Bank Syariah Mandiri karena amanah. Bapak MN merasa sangat terbantu semenjak menggunakan aplikasi *mobile banking* karena ketika ingin *transfer* tidak perlu harus pergi ke Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau antri dibank.

Keenam, Ibu H beralih ke Bank Syariah Mandiri setelah mendapatkan penjelasan dari salah satu karyawan dan Ibu H

menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* untuk mengecek saldo atau ingin berbelanja dibeberapa *merchant* yang telah bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri disamping itu, Ibu H merasa puas dengan fitur layanan yang ada pada *mobile banking* karena lebih praktis dengan cara *scan barcode* saja ketika ingin berbelanja.

Preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya jika dikaitkan dengan teori preferensi dapat dilihat faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah adalah faktor religiusitas artinya religiusitas dapat digambarkan dalam beberapa aspek yang harus dipenuhi sebagai petunjuk mengenai bagaimana cara menjalankan hidup dengan benar agar dapat kebahagiaan dengan cara memiliki kepatuhan agama, bisnis halal. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya bahwa dalam layanan aplikasi yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri yaitu *mobile banking* terdapat fitur islami dimana didalamnya ada jadwal pengingat sholat dan hikmah.

Preferensi nasabah jika dikaji dengan teori nasabah yaitu pada sifat-sifat nasabah memiliki keinginan yang sama yaitu ingin dipenuhi keinginan dan memperoleh perhatian. Pertama, nasabah dianggap sebagai raja. Nasabah harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya seperti seorang raja dalam arti masih ada batas etika moral yang baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan

nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang baik sehingga nasabah merasa nyaman dan percaya maka hal itu dapat mempengaruhi preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya.

Kedua, nasabah mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya dan kehadiran nasabah merupakan pendapat bank dan memiliki keinginan terpenuhi baik berupa informasi, pengertian aplikasi atau keluhan-keluhan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri memberikan penjelasan dengan baik sehingga nasabah yang awalnya tidak memahami tentang layanan fitur yang ada di aplikasi *mobile banking* dapat paham.

Ketiga, nasabah tidak mau didebat dan tidak mau disinggung merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri berhati-hati ketika mengemukakan pendapat sehingga nasabah merasa senang.

Keempat, nasabah mau diperhatikan, nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang

Palangka Raya bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri memberi perhatian kepada nasabah sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri memberikan perhatian penuh ketika diminta tolong. Kelima, nasabah merupakan sumber pendapatan bank. Dimana nasabah merupakan pendapatan utama dari transaksi yang dilakukan. Oleh karena itu karyawan bank harus memberikan layanan yang bagus agar nasabah merasa percaya dan puas.

Preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi dalam hal ini *mobile banking* juga dapat dikaji dengan teori dimensi pokok layanan ada *tangibels*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan empati. Pertama, *tangibels* atau bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Jika dikaitkan dengan teori dimensi layanan pokok yaitu *tangibels* karyawan Bank Syariah Mandiri memberikan fasilitas yang baik ketika nasabah berada di kantor Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dan menjelaskan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri menjelaskan dengan baik tentang kelengkapan fitur yang ada pada aplikasi *mobilebanking*.

Kedua, *reliability* atau keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera. Jika dikaitkan

dengan teori dimensi layanan pokok yaitu *reliability* Karyawan Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang dijanjikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri cepat memberikan pelayanan ketika diminta untuk mempromosikan salah satu *merchant* yang sudah bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya. Ketiga, *responsiveness* atau daya tangkap adalah keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan. Jika dikaitkan dengan teori dimensi layanan pokok yaitu *responsiveness* bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri membantu menyelesaikan masalah baik nasabah berada dalam *banking hall* maupun diluar *banking hall*. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri membantu nasabah ketika nasabah tersebut berada diluar *bankinghall*.

Keempat, *assurance* atau jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya. Jika dikaitkan dengan teori dimensi layanan pokok yaitu *assurance* bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri memiliki kemampuan dan kesopanan dalam bertutur kata sehingga nasabah percaya. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri mampu menjelaskan secara *detail* tidak ada yang ditutupi ketikanasabah

mengajukan pertanyaan sehingga nasabah merasa karyawan tersebut amanah atau dapat dipercaya.

Kelima, empati meliputi komunikasi yang baik. Jika dikaitkan dengan teori dimensi layanan pokok yaitu empati bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri memiliki komunikasi yang baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri menjelaskan apa yang diinginkan nasabah sampai paham.

Preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi dalam hal ini *mobile banking* juga dapat dikaji dengan teori kepuasan nasabah adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa. Artinya, apa yang diharapkan dan dicapai oleh nasabah sesuai dengan kenyataannya. Harapan dan kenyataan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan nasabah meliputi kualitas produk. Adapun yang menjadi kualitas produk berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri adalah kualitas layanan *mobile banking*. Nasabah merasa puas terhadap fitur layanan yang ada di *mobile banking*. Kedua adalah harga dimana yang dimaksud dengan harga disini berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik *merchant* yang bekerja sama dengan Bank Syariah Mandiri adalah untuk transaksi jual beli melalui layanan aplikasi *mobile banking* dengan hanya *scan barcode* saja pada *merchant* yang telah mendapat stiker *barcode* Bank Syariah Mandiri.

Sebagaimana analisis yang telah peneliti uraikan diatas dapat diperoleh kesimpulan bahwa preferensi nasabah pada layanan teknologi informasidi Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dapat dilihat dari preferensi nasabah, sifat-sifat nasabah, dimensi layanan pokok dan kepuasan nasabah. Hal ini terbukti dengan adanya pendapat nasabah yang merasa puas dan terbantu dengan adanya layanan aplikasi *mobile banking* karena *mobile banking* memiliki fitur yang lengkap dibandingkan layanan aplikasi yang lain dan pada dasarnya layanan aplikasi *mobile banking* memiliki tujuan mempermudah setiap pemilik atau penggunaan untuk bertransaksi secara syariah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

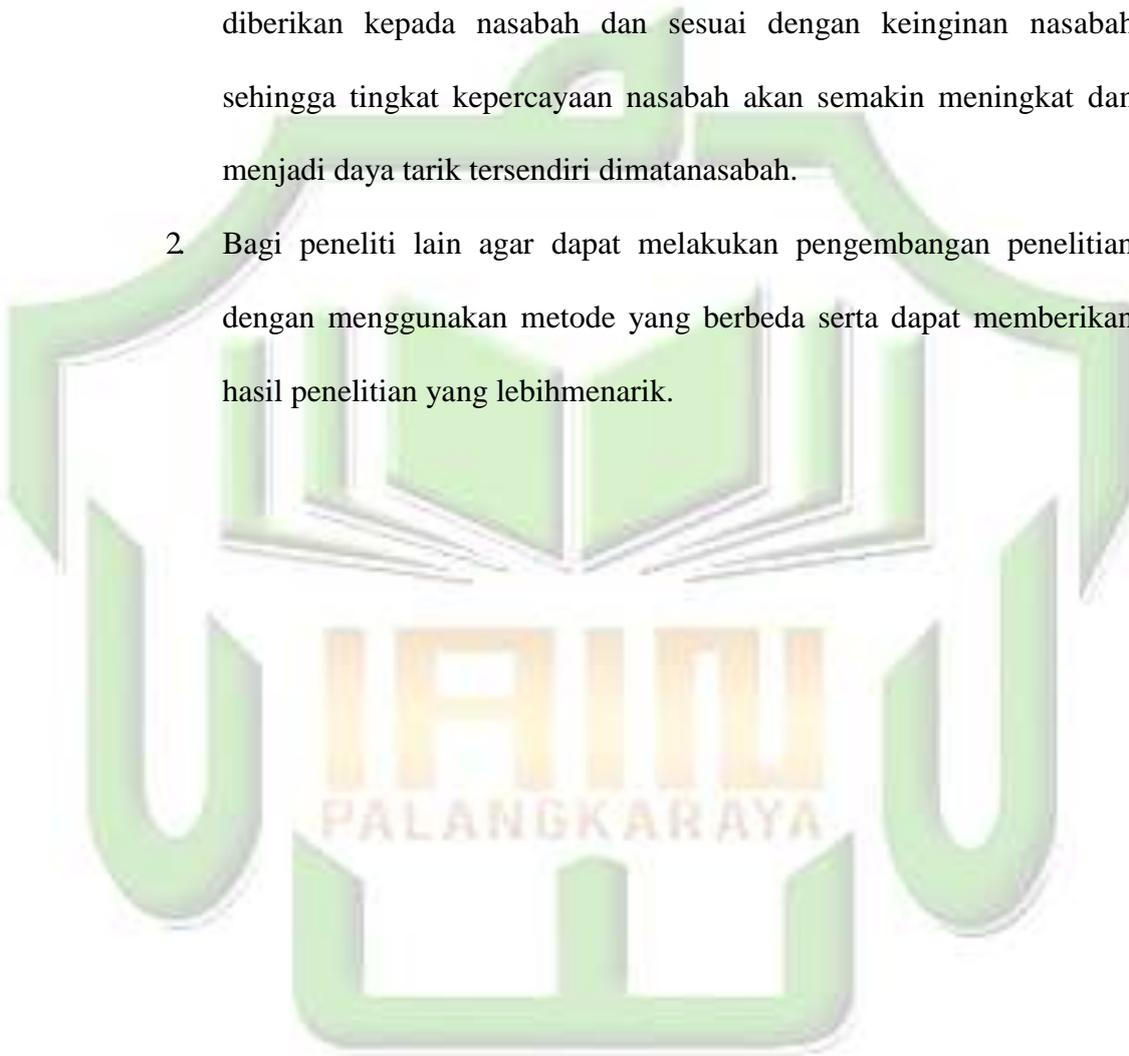
Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah peneliti lakukan diatas, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Penggunaan sistem teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya khususnya dalam bentuk layanan aplikasi terus melakukan inovasi sesuai dengan persyaratan penggunaan sistem teknologi informasi yang berlaku bertujuan untuk memberikan kecepatan dan kemudahan dalam melakukan layanan, adanya jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan, ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh data yang diinginkan.
2. Preferensi nasabah pada layanan teknologi informasi di Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya adalah puas dan merasa sangat terbantu dengan adanya layanan aplikasi *mobile banking*. Pada dasarnya layanan aplikasi *mobile banking* memiliki tujuan mempermudah setiap pemilik atau pengguna untuk bertransaksi dan *mobile banking* pastinya lebih *mobile*, berbeda dari aplikasi sebelumnya yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya dimana *mobile banking* memiliki fitur yang lengkap diantaranya terdapat fitur pembayaran menggunakan *Qr pay*, pembukaan rekening *online* dan terdapat fitur islami seperti jadwal sholat dan hikmah.

B. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil dan analisis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Syariah Mandiri cabang Palangka Raya agar terus melakukan inovasi khususnya dalam bentuk layanan aplikasi yang diberikan kepada nasabah dan sesuai dengan keinginan nasabah sehingga tingkat kepercayaan nasabah akan semakin meningkat dan menjadi daya tarik tersendiri dimatanasabah.
2. Bagi peneliti lain agar dapat melakukan pengembangan penelitian dengan menggunakan metode yang berbeda serta dapat memberikan hasil penelitian yang lebihmenarik.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arsyad, Lincoln, Soeratno, *Metodologi Penelitian (Untuk Ekonomi dan Bisnis)*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 2003.
- Asikin, Zaiinal, Amiruddin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya, *Kota Palangka Raya dalam Rangka Palangka Raya Manucipality In Figures*, Palangka Raya: PT. Azka Putra Pratama, 2018.
- Huberman, A. Michael, Matthew B. Milles, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1999.
- Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Idroes, N. Ferry, Veithal Rivai, Andia Permata Veitzhal, *Bank and Financial Management Conventional & Sharia System*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2011.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010.
- Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT RosdaKarya, 2002.
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Riyana, Cepi, Rusman, Deni kurniawan, *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Rukmana, Amir Machmud, *Bank Syariah, Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia*, Jakarta: Erlangga, 2010.

- Rusdiana, A, Zaenal Mukarom, *Komunikasi dan Teknologi Informasi*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2017.
- Shomad, Abd, Trisadini P. Usanti, *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII, 2013.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: ALFABETA, 2010.
- Sopiah, Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Suharsaputra, Uhar, *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan)*. Bandung: Rafika Aditama, 2012.
- Sunyoto, Danang, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing), 2012.
- Supriyono, Maryanto, *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011.
- Usman, Rachmadi. *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Jurnal dan Skripsi

- Amijaya, Gilang Rizky Amijaya, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Nasabah Bank BCA)*. Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang, 2010.
- Ansuri, Aan, *Sistem Informasi Perbankan Syariah*, Jurnal BanqueSya'ri, 2018, 14(1). (Online pada tanggal 05 Juni 2019, pukul 14.00 WIB).
- Aliansyah, Muhammad, *Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya)*., Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, 2012.
- Barna, Finna Putri, *Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Mega Syariah KCP Panglima Polim)*. Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN), 2010.

Dwiputra, Robby, *Preferensi Wisatawan Terhadap Sarana Wisata di Kawasan Wisata Alam Erupsi Merapi*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, 2013, 24 (1).

Prihastha, Lailatus Sembadra, *Persepsi, Perilaku, dan Preferensi Masyarakat Tulungagung Terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, 2015.

Rahyu, Imam Sugih, *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*. Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, 2015.

Rasiam, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Jurnal Khatulistiwa, 2012, 2(2).

Romdhoni, Abdul Haris, Fitira Nur Tira, Agus Marimin, *Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*, Jurnal: Ilmiah Ekonomi Islam, 2015, 2 (1).

Sofhian, *Analisis Preferensi Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo*. Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam:Gorontalo,2017.

Ulwiwati, Hanik, *Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya*. Skripsi: Surabaya, 2013.

Waspada, Ikaputera, *Percepatan Adopsi Sistem Transaksi Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Jasa Perbankan*. Jurnal Keuangan dan Perbankan, 2013. 16(1).

Internet

Majalah Info Bank dalam <http://www.infobanknews.com>. (Online pada tanggal 08 April 2019. Pukul 10.00WIB).

[Http://www/mandirisyariah.co.id](http://www/mandirisyariah.co.id).(Online pada tanggal 05 Juni 2019, Pukul 10.00 WIB).

[Https://m.kontan.co.id/](https://m.kontan.co.id/). (Online pada tanggal 08 April 2019. Pukul 12.00 WIB).

[Https://www.kinerjabank.com/bank_rangkings](https://www.kinerjabank.com/bank_rangkings). (Online pada tanggal 7 April 2019. Pukul 09.00 WIB).

PT. Bank Mandiri Syariah,*Visi-Misi BSM*, <http://www.syariahmandiri.co.id>. (Online pada tanggal 27 April 2019, pukul 10.20 WIB).