



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGARUH TINGKAT PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KCP. BENGKALIS DITINJAU DARI EKONOMI SYARIAH

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

OLEH

SARIFAH AZAREHA

NIM.11625204228

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN SYARIF KASIM RIAU

RIAU - PEKANBARU

1441 H/2020 M



PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *Pengaruh Penggunaan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Ditinjau Dari Ekonomi Syariah*, yang ditulis oleh :

Nama : Sarifah Azareha
 NIM : 11625204228
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 Juni 2020

Pembimbing Skripsi

Syamsurizal SE, M.Sc.Ak

19801216-200912 1 002

UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul, **Pengaruh Tingkat Penggunaan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Bengkalis Ditinjau Dari Ekonomi Syariah**, yang ditulis oleh :

Nama : Sarifah Azareha
 NIM : 11625204228
 Program Studi : Ekonomi Syariah

telah dimunaqasyahkan pada :
 Hari / Tanggal : Selasa, 30 juni 2020
 Waktu : 13.30 WIB

telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 08 juli 2020
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag

Sekretaris
Basir, S.HI.,MH

Penguji I
Kamiruddin, M.Ag

Penguji II
Dr. Junaidi Lubis, M.Ag

Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum


Dr. Drs. H. Hajar, M. Ag
 NIP. 19580712 198603 1 005

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Sarifah Azareha (2020) : **“Pengaruh Tingkat Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP, Bengkalis Ditinjau Dari Ekonomi Syariah”**

Penelitian ini dilatarbelakangi berdasarkan fenomena yang ada dimana *mobile banking* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP, Bengkalis dan bagaimana tinjauan ekonomi syariah dalam pengaruh penggunaan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP, Bengkalis.

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCP, Bengkalis yang berlokasi di jalan Hangtuah No. 35 Kota Bengkalis. Populasinya sebanyak 2.213 nasabah diambil dari data tahun 2018 dan 20 karyawan, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* dan *Purposive Sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dan 1 orang karyawan. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, angket (kuesioner), dokumentasi dan study pustaka. Selanjutnya penulis menganalisis data menggunakan uji instrument penelitian, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 4,157 + 0,653X$ artinya variabel layanan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga diuji dengan menggunakan uji t dapat dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar $9,000 > t_{tabel}$ 1,984, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Untuk Uji Koefisien Determinasi (R^2) hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,458. Nilai tersebut menggambarkan bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (layanan *mobile banking*) terhadap naik turunnya variabel dependen (kepuasan nasabah) adalah sebesar 45,8% dan sisanya 54,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model yang diajukan dalam penelitian ini. Pada Koefisien Kolerasi diketahui nilai R sebesar 0,677. Artinya adalah bahwa korelasi antara variabel independen (layanan *mobile banking*) dengan variabel dependen (kepuasan nasabah) memiliki hubungan yang tinggi atau kuat.

Ditinjau menurut Ekonomi Islam, Penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP, Bengkalis telah sesuai dengan syariat islam. Melayani dengan profesional, kesopanan dan keramahan, serta jujur dan amanah sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Bank Syariah Mandiri KCP, Bengkalis berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah, dengan merekrut pegawai yang profesional dibidangnya serta bertanggung jawab. Layanan *mobile banking* diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal dan khshsan demi menjaga kepercayaan dan meningkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP, Bengkalis.

Keyword : *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menunaikan amanah dan risalah sehingga kita bisa merasakan nikmatnya Iman, Islam dan Ukhuwah.

Penelitian ini dengan judul "Pengaruh Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri Syariah KCP. Bengkalis Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah" merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca yang kiranya bermanfaat untuk kesempurnaan penulisan penelitian ini.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua Ayahanda Amir Hamza dan Ibunda Erni Yusnita yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, doa, perhatian, dukungan moral dan materil yang telah diberikan selama ini terima kasih telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, mendidik,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



membimbing dan mengiringi jalan hidup penulis dengan dibarengi alunan doa yang tiada henti agar penulis sukses dalam menggapai cita-cita.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis.

2. Orangtua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendoakan, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan serta kebahagiaan, sekaligus dukungan moril maupun materil serta memberi semangat kepada ananda yakni Ayahanda Amir Hamzah dan Ibunda Erni Yusnita yang selalu hidup dihati sanubari ini serta saudara kandungku tercinta Syarifah Soraya.

Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA Riau dan seluruh civitas akademika UIN SUSKA Riau.

Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum.

Bapak Dr. Heri Sunandar MCL selaku Wakil Dekan I, Bapak Wahidin, M.Ag selaku Wakil Dekan II, dan Bapak H. Magfirah, MA selaku Wakil Dekan III.

Bapak Dr. Syahpawi S.Ag M. Sh dan Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah, serta Bapak Ibu Dosen dan karyawan maupun karyawan Fakultas Syariah dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan.

7. Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki, dan menyempurnakan materi dan sistematika penulisan dan telah mengorbankan waktunya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ibu Nurhasanah, SE, MM selaku pembimbing akademik yang memberikan nasehat dalam masa perkuliahan.
9. Bapak Ibu pengelola perpustakaan UIN SUSKA Riau, serta pengelola Pustaka Wilayah Soeman HS Pekanbaru Riau, terimakasih atas pelayanan dan peminjaman buku sebagai referensi bagi penulis.
10. Kepada pihak Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis yang telah mengizinkan dan membantu meluangkan waktunya dalam pengumpulan data.
11. Kepada kakak dan abang RR Squad, terimakasih atas doa, dukungan, motivasi serta bantuan yang diberikan kepada penulis. Semoga Allah membalas setiap kebaikan dengan kebahagiaan yang tak pernah terduga di dunia maupun di akhirat kelak.
12. Kepada abang dan kakak senior yang selalu memberi motivasi, bantuan dan ilmu mereka yang tiada henti.
13. Kepada sahabat-sahabat Alya Rahma Amalia, Heru Meidiva, Mastuinda Yuma, M. Arif Rafdi, M. Isnainy Al-Rusdy. Terimakasih telah memberikan dukungan dan semangatnya kepada penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14. Kepada teman-teman seperjuangan Nadia Novianti, Liza Hastuty, Surofiadi, Ronaldo Saputra, Siti Rosnawati, Pamela Putri. Terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

15. Teman-teman KKN Desa Sialang Sakti, Adli, M. Wahyu Pratama, Muhammad Ilfandi, Edwi Yurita Syahara, Norman Sri Puja Kusuma, Nada Zei Monalisa, Wina Fitaloka, Rika Riadiani, Liza Fizlina dan Ira Safitri. Terimakasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.

16. Teman-teman seperjuangan "Ekonomi Syariah D Angkatan 2016" serta teman-teman lain yang banyak membantu penulis dalam penyusunan dan pengumpulan data skripsi ini dan juga yang tidak henti-hentinya memberi motivasi, serta moril maupun materil.

Butuh lembar yang lebih luas untuk bejuta nama yang tidak tertuliskan, bukan maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terimakasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang belipat ganda, aamiin.

Wa Allahitaufiq Walhidayah Wassalaamu'alaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 19 Juni 2020
Penulis,

SARIFAH AZAREHA
NIM. 11625204228



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
F. Teknik Analisis Data	14
G. Model Penelitian	19
H. Hipotesis	19
I. Variabel	20
J. Sistematika Penulisan	20
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	22
A. Sejarah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bengkalis	22
B. Letak Geografis Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis	25
C. Kondisi Fisik Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis	25
D. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis	26
E. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis	27
F. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis	27
BAB III LANDASAN TEORI	32
A. Pengertian Bank Syariah	32
B. Pengertian Pelayanan Nasabah	35

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. <i>Mobile Banking</i>	43
D. Kepuasan Nasabah	45
E. Hubungan <i>Mobile Banking</i> dengan Kepuasan Nasabah	54
BAB IV HASI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Pengaruh Tingkat Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis	56
B. Tinjauan Ekonomi Islam Tentang Pengaruh Tingkat Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Nasabah dan Pengguna <i>Mobile Banking</i> di Bank Syariah Mandiri	6
Tabel 1.2	Interval Nilai Koefisien Korelasi	19
Tabel 1.3	Definisi Operasional Variabel	20
Tabel 3.1	Tabel Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional	33
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	57
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi Yang Biasa Dilakukan	58
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi Yang Dilakukan	58
Tabel IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Utama Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i>	59
Tabel IV.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Layanan <i>Mobile Banking</i>	61
Tabel IV.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	66
Tabel IV.9	Hasil Uji Validasi	72
Tabel IV.10	Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel IV.11	Hasil Uji Autokorelasi	74
Tabel IV.12	Hasil Uji Regresi Sederhana	77
Tabel IV.13	Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji-t)	79
Tabel IV.14	Koefisien Determinasi Hasil Uji Autokorelasi	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Kerangka Berfikir	19
Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Bengkalis	27
Gambar IV.1	Scatterplot	75
Gambar IV.2	Histogram	76
Gambar IV.3	Normal P-Plot	76

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah sebagai salah satu lembaga keuangan di Indonesia telah menghadirkan warna baru dalam kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia. Kehadirannya seakan menjadi solusi terhadap berbagai keterpurukan ekonomi yang dihadapi oleh negeri ini. Asas keadilan, keterbukaan dan kemitraan yang menjadi prinsip Bank Syariah adalah nilai lebih tersendiri yang coba ditawarkan oleh Bank Syariah.¹ Kegiatan perbankan syariah secara umum memiliki kesamaan dalam menghimpun dana, menyalurkannya kembali kepada masyarakat dan memberikan jasa-jasa lalu lintas keuangan.

Namun operasional perbankan syariah menjadi berbeda karena transaksi-transaksi keuangan yang ada di perbankan syariah harus sesuai dengan ketentuan syariah Islam yang bebas dari unsur *maysir*, *gharar* dan *riba* sehingga memiliki akad yang berbeda. Ketentuan tentang perbankan syariah diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan.

Syariah pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpun dana dan pemberi kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank.² Untuk menunjang keberhasilan

¹Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 125

²Muhammad, *Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Guna Mencegah Penggunaan Rekening Kejahatan*, (Malang : UMM, 2017), hlm. 14

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

operasional sebuah lembaga keuangan / perbankan seperti bank, sudah pasti diperlukan sistem informasi yang handal yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabahnya, yang pada akhirnya akan bergantung pada teknologi informasi online.³

Berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh yang signifikan dalam aspek kehidupan kita. penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media. Selain itu *Handphone* seluler, tablet, juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Salah satu pelayanan yang diberikan bank syariah adalah *Mobile Banking*.

Mobile Banking adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan sarana telepon seluler untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank. Manfaat *Mobile Banking* dapat digunakan untuk transaksi pemindah bukuan sesama BSM, transfer antara bank, informasi saldo, mutasi rekening hingga 20 transaksi.⁴

Mobile banking yang diproyeksikan Bank Syariah Mandiri sebagai layanan prima dan merupakan produk unggulan yang ditawarkan kepada para nasabah diharapkan dapat melayani secara maksimal dan aman dalam

³Abdurrahman Al-Gunain, *Faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan nasabah untuk menggunakan fasilitas mobil banking*, (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2010), hlm.24.

⁴Jumani, *Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah*, (Pekanbaru : UIN Suska,2012), hlm. 9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

transaksinya. Namun banyak persepsi yang berekspektasi atas produk mobile banking ini dan diharapkan fakta yang terjadi sesuai dengan ekspektasi karena kemudahan yang ditawarkan *mobile banking* pada nasabah. Tentu dengan adanya kemudahan menimbulkan pula terjadinya ancaman-ancaman yang tidak diharapkan oleh bank dan nasabah, oleh demikian, bank mampu mengcover keamanan dan privasi nasabah yang melakukan transaksi dengan mobile banking sesuai harapan nasabah.⁵

Saat ini *mobile banking* menjadi prioritas bank dalam pengembangan, masuknya *mobile banking* dalam dunia perbankan memberikan dampak positif bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Trobosan aplikasi *mobile banking* diharapkan dapat meningkatkan pelayan terhadap nasabah, nasabah memiliki berbagai faktor menggunakan layanan *mobile banking*, pada dasarnya nasabah berminat menggunakan *mobile banking* ketika kegunaan dan kemudahan menggunakan layanan tersebut sesuai dengan nasabah, begitu juga dengan faktor resiko dan kepercayaan yang diberikan oleh pihak bank. Namun ketika nasabah menganggap faktor tersebut tidak sesuai maka nasabah kurang berminat menggunakan *mobile banking* selain itu tidak sedikit nasabah belum mau menggunakan *mobile banking* karena merasa layanan tersebut tidak sesuai dengan harapan.

Meningkatkan kinerja serta layanannya supaya pelanggan merasa puas, pada industri jasa adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik sesuai yang diharapkan, kepuasan

⁵Yogi Yuliansyah, *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Yogyakarta : UIN Suka, 2017), hlm. 7-8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Apabila pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama, konsumen yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada masyarakat lainnya.⁶

Kepuasan adalah tingkat penasaran seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived formance*) dan harapan (*expectations*). Pelanggan biasa mengalami satu dari tiga kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan puas. Tapi apabila kinerja melampaui harapan maka pelanggan akan sangat puas dan merasa senang.⁷ Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa mencapai kepuasan merupakan hal yang wajar yang ingin didapatkan oleh semua pihak, baik dalam lingkungan masyarakat umum, maupun lingkungan bisnis dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Kepuasan juga tergantung pada kualitas produk dan jasa. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan.⁸

⁶Nindy Aziz Saputri, *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen JNE Express*, (Pekanbaru : Uin suska, 2019), Hlm. 3-4

⁷Diana Nur Laila, *Pengaruh Standar Layanan Dan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Jember : IAIN Jember, 2016), hlm.3

⁸Irfan⁸Nerahmadi Harish, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Jakarta :UIN Syarif Hidayatullah, 2017), hlm. 9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ternyata islam melalui Al-quran surah Al Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar lemah lembut (memuaskan) kepada objek dakwah (*customer/nasabah*) :

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ لَمْ يَأْتِ الْوَعْدَ لَآتَىٰ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.⁹

Sebagai usaha yang bergerak dibidang jasa, PT. Bank Syariah Mandiri memiliki visi menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha. PT. Bank Syariah Mandiri berada di Jl. Hangtuah No. 35 Kota Bengkulu, Pimpinan Perusahaan bernama Salman Asnawi. Sebagai salah satu upaya pengembangan Bank Syariah Mandiri ke berbagai pelosok negeri, pada tanggal 19 Mei 2010 Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bengkulu dinyatakan resmi beroperasi. Peresmian Kantor Cabang Pembantu Bengkulu tersebut adalah berdasarkan izin BI melalui surat resmi No. 123/34/DPbS/PadBS/Pbr tanggal 10 Mei 2010.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai Bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁹Departemen Agama RI, all-Quran dan Terjemahan : Juz 1-30 (Jakarta : PT. Amudasmoro Grafindo Semarang < 2013), hlm 70-71

ini lah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

Tabel 1.1
Data Jumlah Nasabah dan Pengguna Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri

Tahun	Jumlah Nasabah	Pengguna Mobile Banking
2015	1.532	513
2016	1.821	1.021
2017	2.112	1.598
2018	2.213	1.879

Sumber Data : Data Olahah 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa pada tahun 2015 jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan berjumlah 1.532 nasabah sedangkan yang menggunakan layanan *mobile banking* berjumlah 513 nasabah, pada tahun 2016 jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan berjumlah 1.821 nasabah, sedangkan yang menggunakan layanan *mobile banking* berjumlah 1.021 nasabah, pada tahun 2017 jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan berjumlah 2.112 sedangkan yang menggunakan layanan *mobile banking* berjumlah 1.598 nasabah, dan pada tahun 2018 jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan berjumlah 2.213 sedangkan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* berjumlah 1.879 nasabah. Dari data bank syariah mandiri ini menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan tidak seimbang dengan nasabah yang menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *customer service*, bagi nasabah yang ingin membuka rekening buku tabungan dianjurkan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendownload aplikasi *mobile banking, customer service* nya memberikan kode aktivasi untuk mengaktifkan aplikasi layanan *mobile banking*, namun pada kenyataannya masih banyak nasabah yang belum mengaktifkan kode aktivasi pada layanan *mobile banking* ini, padahal layanan *mobile banking* ini dibuat untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi.¹⁰

Dari data dan konsep diatas penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pengaruh tingkat layanan penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Adapun judul proposal ini adalah **“PENGARUH TINGKAT PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KCP.BENGGALIS”** (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis).

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan maka perlu adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini. Dengan demikian penulis hanya meneliti tentang Pengaruh Tingkat Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis tahun 2015 sampai 2018.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat membuat suatu perumusan masalah adalah sebagai berikut :

¹⁰Sri Novita, *Customer Service*, Bengkalis, 20 November 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- a. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis ?
 - b. Bagaimana tinjauan ekonomi syariah dalam pengaruh penggunaan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis ?

D Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis.
- b. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan ekonomi syariah dalam pengaruh penggunaan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Sebagai syarat mengajukan skripsi pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- b. Sebagai bahan kajian, rujukan dan perbandingan sekaligus menambah ilmu pengetahuan penulis dalam bidang ekonomi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Menambah wawasan bagi penulis dan mengetahui, membahas serta menetapkan hukum terhadap suatu fakta/kenyataan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Adapun lokasi penelitian adalah PT. Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis. Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan ditemukan bahwa jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan di Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis tidak sebanding dengan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.¹¹ Subjek penelitian ini adalah *customer service* dan nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹² Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh

¹¹Lexy Meleong, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2005), hlm, 132

¹²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung :Alfabeta, 2009), hlm. 38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penggunaan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalis yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian atau jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹³

Adapun yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* pada tahun 2018 yang berjumlah 2.213 orang dan seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis yang berjumlah 20 orang. Mengingat jumlah populasi yang terlalu banyak serta waktu yang terbatas, maka penulis mengambil metode *Simple Random Sampling* untuk nasabah yang menggunakan *mobile banking* dan *Purposive Sampling* untuk seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis

Simple Random Sampling yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi itu¹⁴ dan *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin

¹³Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2012), hlm.61-62

¹⁴Sugiyono, *Metodologi Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 90

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dai sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajah objek atau situasi yang diteliti, atau dengan kata lain pengambilan sampel diambil sesuai dengan kebutuhan peneliti.¹⁵

Untuk mengetahui dan menentukan jumlah sampel penulis menggunakan rumus slovin¹⁶ :

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan adalah 10 %.

Berdasarkan rumus yang diperoleh dari jumlah sampel (n) untuk berapa banyak jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

$$n = \frac{2213}{1 + 2213.(0.10)^2}$$

$$n = \frac{2213}{23.13}$$

$$n = 95,67 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Hasil perhitungan menunjukkan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah dan 1 orang karyawan (*costumer service*).

¹⁵Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 300

¹⁶Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustak Utama, 2003) cet Ke-1, hlm. 146

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Sumber Data

- a. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian.¹⁷ Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan jasa *mobile banking* dan *customer service*.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.¹⁸ Data pendukung dan pelengkap untuk memperkuat data pokok, data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan berupa buku, internet dan berbagai dokumentasi perusahaan Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis yang relevan dengan penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data lapangan yang valid dan akurat dari subjek penelitian, penulis menggunakan instrument :

a. Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti (populasi dan sampel).¹⁹ Disini penulis mengamati lokasi Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis.

¹⁷Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*,(Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2014), hlm. 21

¹⁸*ibid*

¹⁹*Ibid*, hlm. 27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan mengadakan Tanya jawab langsung kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti.²⁰ Penulis mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden yang menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang diperoleh dari letiratur atau pengambilan dokumen laporan keuangan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.²¹ Dokumentasi dari bank berupa brosur dan struktur organisasi bank syariah mandiri Kcp. Bengkalis.

d. Angket (kuesioner)

Angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.²² Penulis membuat daftar pernyataan secara tertulis kepada reponden berkaitan dengan layanan jasa *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri.

e. Studi Pustaka

Study pustaka adalah penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah, liflet yang

²⁰ *Ibid*,

²¹ *Ibid*, hlm. 18

²² Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung : Alfabeta, 2016), hlm. 199

berkenaan dengan masalah dan tujuan penelitian. buku tersebut dianggap sebagai sumber data yang akan diolah dan dianalisa.²³

Metode Penulisan

Dalam penulisan ini, digunakan metode-metode yang terdiri dari :

- a. Deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari yang bersifat umum kepada yang bersifat khusus. Maksudnya adalah dari sebuah judul kemudian diambil atau ditarik dari beberapa permasalahan dan dijadikan beberapa bab.
- b. Deskriptif, yaitu mengumpulkan data dan keterangan kemudian dianalisa hingga disusun sebagaimana yang dikendaki dalam penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan langkah yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelatif kuantitatif.

Menurut sugiyono penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada sampel filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²⁴

²³Danial, A.R., Endang dan Warsiah, *Metode Penulisan Karya Ilmiah* (Bandung : Laboratorium PKn UPI, 2009), hlm. 80-

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung; CV Alfabeta, 2012), hlm. 8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Penelitian korelasi ini berhubungan dengan penilaian antara dua atau lebih fenomena. Jenis penelitian ini biasanya melibatkan ukuran statistik tingkat/derajat hubungan, yang disebut korelasi.²⁵

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Instrument Penelitian

a. Uji Validasi

Uji validasi adalah suatu yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kelebihan suatu instrumen, suatu instrumen yang baik mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya bila tingkat kevaliditasannya rendah maka instrumen tersebut kurang valid. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur/diinginkan.

Adapun rumus yang dipakai yaitu *Korelasi Pearson Produk Moment*:

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

x = deviasi rata-rata variabel X

y = deviasi rata-rata variabel Y

b. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah dianggap

²⁵Syamsudin dkk., *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 266.

baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Reliable artinya dapat dipercaya juga dapat diandalkan. Sehingga beberapa kali diulang pun hasilnya tetap sama. Uji reliabilitas ini menggunakan *Cronbach's Alpha*.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator linier yang baik. Agar dalam analisis regresi diperoleh model regresi yang bisa dipertanggung jawabkan.

Adapun uji asumsi klasik yang digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator linier yang baik adalah :

a. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi diantara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu (*data time series*) maupun tersusun dalam rangkaian ruang yang disebut (*cross sectional*). Salah satu pengujian yang umum digunakan untuk menguji adanya autokorelasi adalah uji statistik Durbin Watson. Uji ini dihitung berdasar jumlah selisih kuadrat nilai-nilai faktor-faktor pengganggu.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak heteroskedastisitas.²⁶

c. Uji Normalitas Data

Normalitas data merupakan syarat pokok yang harus dipenuhi dalam analisis parametrik. Normalitas suatu data penting karena data yang terdistribusi normal, maka data tersebut dapat mewakili suatu populasi. Uji normalitas data dapat dilihat dari grafik histogram, jika grafik histogram membentuk gunung atau lonceng, maka dapat dikatakan data tersebut terdistribusi dengan normal.

3. Uji Hipotesis Penelitian

Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik sebagai berikut :

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah regresi linier di mana variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat Y, dan satu variabel bebas X.²⁷ Analisis ini dimaksudkan untuk menguji data tentang pengaruh antar variabel bebas (X) yaitu layanan *mobile banking*, dengan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah. Dalam analisis ini, menggunakan rumus :

²⁶ Suhyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 172

²⁷ Iqbal Hasan, *Op.Cit.*, h. 63

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Nasabah
 a = Konstanta
 b = Koefisien regresi
 X = Layanan *Mobile Banking*

Uji Parsial (Uji-t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan tingkat signifikan 0,01 atau 1%. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R^2) dan Korelasi

Koefisien determinasi merupakan pengkuadratan koefisien korelasi, yang mana bila semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin tinggi variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikat.²⁸ Sedangkan koefisien korelasi sendiri adalah untuk mengetahui hubungan dan arah hubungan pada variabel jika data berbentuk skala interval atau rasio.²⁹

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²⁸ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan, Teori & Aplikasi Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2011), h. 100.

²⁹ Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 43

Tabel 1.2
Interval Nilai Koefisien Korelasi

No	Interval Nilai	Kekuatan Hubungan
1	KK – 0,0	Tidak ada
2	0,00 < KK ≤ 0,20	Sangat rendah atau lemah sekali
3	0,20 < KK ≤ 0,40	Rendah atau lemah tapi pasti
4	0,40 < KK ≤ 0,70	Cukup berarti atau sedang
5	0,70 < KK ≤ 0,90	Tinggi atau kuat
6	0,90 < KK ≤ 1,00	Sangat tinggi atau kuat sekali
7	KK – 1,00	Sempurna

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Model Penelitian

Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Model Kerangka Berfikir



H. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan ini dan analisa landasan teori diatas dapat disusun suatu hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari permasalahan penelitian dan masih harus diuji kebenarannya melalui riset, yang:

- a) **H₀** : terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan layanan *mobile Banking* dengan Kepuasan Nasabah (**H**)

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Variable dalam penelitian ini dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 1.3
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Layanan <i>Mobile Banking</i> (X)	<i>Mobile banking</i> adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan sarana telepon seluler untuk dapat melakukan aktifitas perbankan..	Distribusi bank Rekening Telepon seluler
2	Keluasan Nasabah (Y)	Tingkat penasaran seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya	Kesesuaian harapan Kelayakan Kebanggaan Kesediaan merekomendasikan

J Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah para pembaca dalam memahami penelitian ini, maka penulis mengklarifikasikan penelitian dalam bab yang terdiri dari sub bab dengan perincian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan tentang Latar Belakang, Batasan dan Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Teknik Analisa Data dan Sistematika Penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM TENTANG LOKASI PENELITIAN

Bab ini akan dijelaskan tentang lokasi yang meliputi, sejarah Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis, Letak Geografis, Kondisi Fisik Bank, Visi Dan Misi, Produk-Produk Bank, Tugas Dan Wewenang, Struktur Organisasi Bank.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB III : LANDASAN TEORI

Bab dari landasan teori yang berisikan tentang teori yang berhubungan dengan pembahasan dalam penelitian ini. Diantaranya terdiri dari Pengertian Bank dan Bank Syariah, Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional, Fungsi Bank, Kegiatan Bank Syariah, Pengertian Pelayanan, Pengertian Kualitas Pelayanan, Pengertian Nasabah, Dasar-dasar Etika Pelayanan, Pelayanan Dalam Islam, *Mobile Bankig*, Manfaat *Mobile Banking*, Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking*, Pengertian Kepuasan Nasabah, Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah, Pengukuran Kepuasan Nasabah, Kepuasan Dalam Pandangan Islam, Hubungan *Mobile Banking* dan Kepuasan Nasabah.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan tentang : pengaruh antara tingkat penggunaan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis dan tinjauan ekonomi syariah tentang tingkat penggunaan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran yang diperoleh dari bab sebelumnya dalam penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI KCP. BENGKALIS

A. Sejarah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bengkalis

Bank Syariah Mandiri didirikan dengan dasar aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain. Terutama berkaitan dengan penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Kedekatan nasabah akan diimbangi dengan keterbukaan dalam layanan produk BSM sesuai syariah, modern, dan universal. Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikuatkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 104/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukutan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

Sebagai salah satu upaya pengembangan Bank Syariah Mandiri ke berbagai pelosok negeri, pada tanggal 19 Mei 2010 Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bengkalis dinyatakan resmi beroperasi. Peresmian Kantor Cabang Pembantu Bengkalis tersebut adalah berdasarkan izin BI melalui surat resmi No. 12/34/DPbS/PAdBS/Pbr tanggal 10 Mei 2010.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Letak Geografis Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis

Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis yang lokasinya terletak di jalan Hangtuah No. 35 Kota Bengkalis. Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis memiliki letak geografis yang sangat strategis dan sangat cepat dijangkau oleh masyarakat umumnya dan nasabah khusus yang ingin melakukan transaksi.

Adapun letak geografis dari Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis dengan batas-batas sebagai berikut :

Sebelah barat	: Jl. Kartini
Sebelah timur	: Jl. Jend. A. Yani
Sebelah utara	: Jl. Hangtuah
Sebelah selatan	: Jl. Sri Pulau

C. Kondisi Fisik Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis

Kondisi fisik Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis terdiri beberapa lantai dan masing-masing diantaranya :

1. Lantai pertama terdiri dari ruang CS, Teller, tempat Penyimpanan uang (klentanan), ruang priority, ruang back office, toilet.
2. Lantai dua terdiri dari ruang pemimpin, ruang rapat, ruang marketing consumer, ruang marketing mikro, ruang mitra layanan pensiun, musholla, pantry.
3. Lantai tiga terdiri dari tempat penyimpanan berkas.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis

Setiap perusahaan yang didirikan pasti mempunyai tujuan, untuk mewujudkan tujuan tersebut maka perusahaan terlebih dahulu menetapkan visi dan misi usahanya, visi dan misi suatu perusahaan ditetapkan dalam rangka untuk mengarahkan perusahaan dalam menjalankan usahanya.

Visi
Menjadikan Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha

Misi

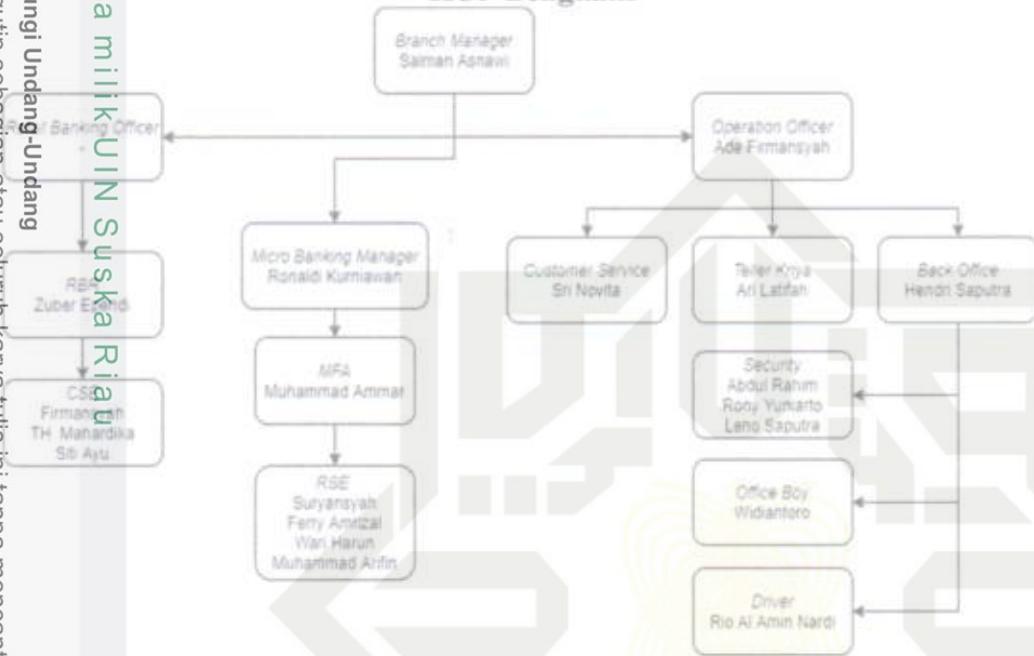
1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesimbangan
2. Mengutamakan penghimpunan dan consumer dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
3. Merekrut dan mengembangkan pegawai professional dalam lingkungan kerja yang sehat
4. Mengembang nilai-nilai syariah universal
5. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis

Gambar 2.1
Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri
KCP Bengkalis



F. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis³⁰

1. Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri

- Tabungan *Mudharabah*
- Tabungan Simple lb
- Tabungan berencana
- Tabungan wadiah
- Tabungan Investa Cendikia
- Tabungan pension
- Tabunganku
- Tabungan Mabruur
- Tabungan mabruur junior

<https://www.mandirisyahiah.co.id>

© Produk Pembiayaan Bank Syariah Mandiri

- a. Pembiayaan IMPLAN
- b. Pembiayaan Kepada Pensiun
- c. Pembiayaan Griya
- d. Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB)

Jasa Produk Bank Syariah Mandiri

- a. Mandiri Syariah Debit Standar Nasional (GPN)
- b. Mandiri Syariah Debit Visa
- c. BSM SMS *Banking*
- d. Mandiri Syariah *Mobile*³¹

Mandiri syariah *mobile* atau dikenal dengan *Mobile Banking* merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

Jenis Layanan Mandiri Syariah *Mobile* :

1. Informasi rekening, portofolio, saldo *e-Money* dan kurs.
2. Transaksi transfer (antar rekening BSM dan antar bank secara online dan SKN/kliring).
3. Transaksi pembayaran (Tagihan PLN, Telepon/HP, Institusi Pendidikan, Tiket, Asuransi, Belanja Online, Internet/TV Cable dan Zakat/Infaq/Wakaf).

³¹ <https://www.mandirisyahiah.co.id/consumer-banking/jasa-produk/bsm-mobile-banking> diakses pada tanggal 19.03.2020 "

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 4) Transaksi pembelian (Voucher HP, Token PLN, Top up dan Update saldo *e-money*, paket data).
- 5) Pembayaran dengan QR Pay.
- 6) Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur.
- 7) Fitur Islami (Jadwal Sholat, Lokasi Masjid, arah Kiblat dan Hikmah)
- 8) Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/Mandiri terdekat.
- 9) Bagikan bukti transaksi ke media sosial.
- 10) Simpan transaksi menjadi menu favorit
- 11) Pengaturan akun *Mobile Banking*: Perubahan PIN/Bahasa, menu favorit. (Transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menu favorit) dan Pendaftaran Alamat Email Notifikasi Transaksi.

Syarat pembukaan Mandiri Syariah *Mobile*

- 1) Memiliki rekening tabungan atau giro perorangan
- 2) Mengisi formulir permohonan Mandiri Syariah *Mobile* melalui cabang terdekat

Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dapat didownload melalui *Google Play Store* dan *App Store* dengan *keyword* 'Mandiri Syariah *Mobile*'.

Pastikan aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* offered by publisher/by PT Bank Syariah Mandiri.

Cara aktivasi mandiri syariah *mobile* :

- 1) Pilih menu Aktivasi pada Mandiri Syariah *Mobile*
- 2) Setelah membaca "Syarat & Ketentuan", pilih "Setuju"

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Masukkan “No HP yang sudah terdaftar layanan Mandiri Syariah dan kode aktivasi yang diterima melalui SMS pada saat pendaftaran di kantor cabang
- 4) Kemudian akan muncul permintaan pembuatan PIN baru Mandiri Syariah *Mobile*
- 5) Aktivasi Mandiri Syariah *Mobile* telah selesai

Untuk mengakomodir kebutuhan nasabah Mandiri Syariah memberlakukan limit transaksi yang kompetitif dalam setiap produk dan layanannya. Temukan limit transaksi Mandiri Syariah *Mobile* di bawah ini:

No	Jenis Limit	Regular		Priority	
		Per Transaksi	Per Hari	Per Transaksi	Per Hari
1	Overbook	50 Juta	100 Juta	100 Juta	100 Juta
2	Transfer Online	25 Juta	50 Juta	50 Juta	100 Juta
4	Payment	25 Juta	50 Juta	50 Juta	100 Juta
5	Purchase	5 Juta	10 Juta	10 Juta	20 Juta

- e. BSM NET *Banking*
 - f. Transfer Uang Tunai
4. **Jasa Operasional Bank Syariah Mandiri**
- a. BSM Transfer Lintas Negara Western Union
 - b. Kliring
 - c. Inkaso
 - d. *Intercity Clearing*
 - e. RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Transfer Valas (Transfer dalam 130 Mata Uang)

Referensi Bank

Standing Order

Payment Point

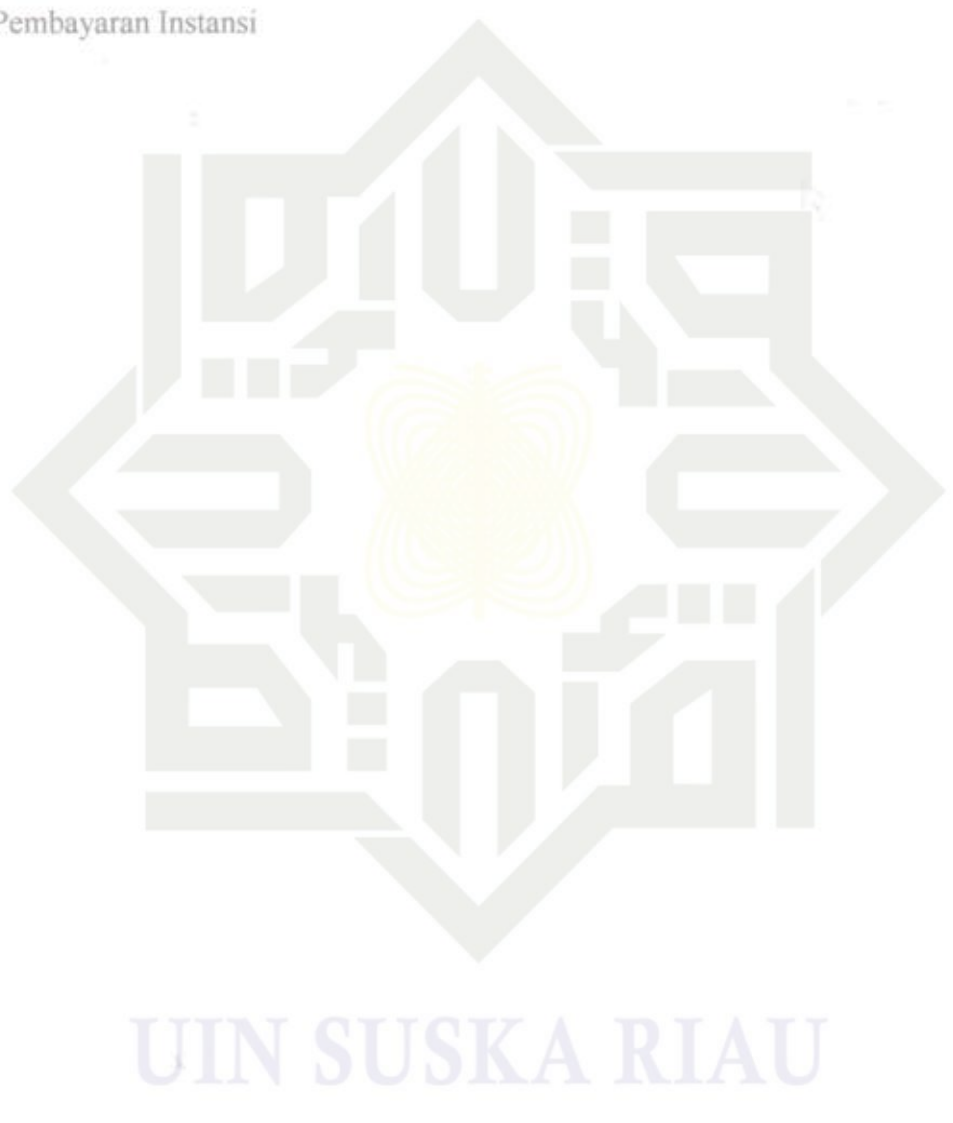
Layanan Pembayaran Instansi

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BAB III

LANDASAN TEORI

Pengertian Bank Syariah

Pengertian bank pada awal dikenalnya adalah meja tempat menukar uang. Lalu pengertian bank dikembang tempat penyimpan uang dan seterusnya. Pengertian ini tidaklah salah, karena pengertian pada saat itu. Namun, semakin modernnya perkembangan dunia perbankan maka pengertian bank pun berubah pula. Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Kemudian pengertian bank menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³²

Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia islam dewasa saat ini. Perbankan syariah didirikan didasarkan pada alasan filosofis maupun praktik. Alasan filosofisnya adalah dilarangnya riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan.³³

³² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2004),h. 8-9

³³ Kasmir machmud dan Rukmana, *Bank Syariah Teori Kebijakan dan Studi Empiris Di Indonesia*, (Jakarta : Erlangga, 2010) h. 4-5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Harun Yahya yang dikutip oleh Risdianti Harun bank syariah adalah badan usaha yang memberikan jasa penyimpanan uang, pengimanan uang, serta permintaan dan penawaran pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang operasinya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.³⁴

Dibawah ini secara ringkas tabel perbedaan bank syariah dan bank konvensional³⁵:

Table 3.1
Tabel Perbedaan Bank Syariah
Dan Bank Konvensional

No	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Berinvestasi pada usaha yang halal	Bebas nilai
2	Atas dasar bagi hasil, margin keuntungan dan fee	System bunga
3	Besaran bagi hasil berubah-ubah tergantung kinerja usaha	Besarannya tetap
4	Profit dan falah oriented	Profit oriented
5	Pola hubungan kemitraan	Hubungan debitur-kreditur
6	Ada dewan pengawas syariah	Tidak ada lembaga sejenis

Berdasarkan pasal 4 UU Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, disebutkan bahwa bank syariah wajib melaksanakan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Bank syariah juga dapat menjalankan fungsi social dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah dan dana social lainnya (diantaranya denda yang berasal dari nasabah atau ta'zir) dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.

³⁴ Risdianti Harun, Pengaruh Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah, (Pekassar :UTN Alaudin, 2016), h. 11

³⁵ M. H. Budisantoso dan Nuritomo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta : Salemba Empat, 2017), h. 212

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Selain itu bank syariah juga dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif). Dalam beberapa literature berbagai perbankan syariah, bank syariah dengan beragam skema transaksi yang dimiliki dalam non-riba memiliki setidaknya empat fungsi yaitu sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- a) Fungsi investasi
 - b) Fungsi investor
 - c) Fungsi sosial
 - d) Fungsi jasa keuangan
- Kegiatan bank syariah pada pendanaan (*funding*) adalah mengimpon dana dari masyarakat dalam bentuk :
- a) Wadiah terdiri dari produk simpanan giro (*demand deposit*) dan simpanan tabungan (*saving depositi*)
 - b) Mudharabah terdiri dari simpanan giro mudharabah, simpanan tabungan mudharabah dan simpanan deposito (*time deposit*)

Kegiatan usaha bank syariah pada pembiayaan (*lending*) dapat digolongkan atas tiga yakni³⁷ :

- a) Pembiayaan jual beli terdiri dari murobahah, salam dan istisna'
- b) Pembiayaan kemitraan (*partnership*) terdiri dari mudharabah, musyarokah
- c) Pembiayaan sewa, ijarah, IMBT

³⁶ Nurnasirna dan Adiyes Putra, *Kegiatan Usaha Bank Syariah*, (Yogyakarta : Kalimedia, 2011), h. 31

³⁷ *Ibid*, h. 173-139



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 Kegiatan jasa bank syariah merupakan salah satu sektor pendapatan yang saat ini banyak dikembangkan. Terdiri dari³⁸ :

- a. Waqalah
- b. Kafalah
- c. Hiv'alah
- d. Rahn
- e) Shaf'i

Kegiatan sosial bank syariah terdiri dari³⁹ :

- a) Qordh/Qordh Al Hasan
- b) Ziswaf
- c) Penyaluran Dana Kebajikan dengan Zakat Produktif

Pengertian Pelayanan Nasabah

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.⁴⁰ Jadi, kata "pelayanan" adalah:

- a. Perihal atau cara melayani
- b. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan,
- c. Kerudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Ahmad Khusaini jasa atau pelayanan adalah sebuah tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak

³⁸Ibid, h. 147-180

³⁹Ibid, h. 185-205

⁴⁰Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), h. 647.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.⁴¹

Menurut Muhhamad Adam yang dikutip oleh Tri Ulva Wardani arti *service* (pelayanan) adalah suatu proses jasa yang dihasilkan dari empat proses input, yaitu *people processing (consumer)*, *prossession processing*, *mental stimulus processing*, and *information processing*. Sebagai suatu system, bisnis jasa merupakan kombinasi antara *service operating system*, *service delivery system* dan *service marketing system*. Yang mana pemasaran jasa lebih menekankan pada *service delivery system* yaitu bagaimana suatu perusahaan menyampaikan jasa kepada konsumen.⁴²

Menurut Kotler yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁴³

Menurut Pasuraman yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁴⁴

⁴¹ Ahmad Khusaini, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Yogyakarta : UNY, 2016), h. 8

⁴² Tri Ulva Wardani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transpotasi Gojek*, (Medan : UIN Sumut, 2017), h. 25

⁴³ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hal. 99

⁴⁴ *Ibid.*, hal. 100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepercayaan mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :⁴⁵

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
- c. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat kegelisahan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- d. *Empathy* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
- e. *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, pelengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

⁴⁵ *Id.*, hal. 100-101

Menurut Mangsa A Sipahutar nasabah adalah semua orang yang menuntut suatu bank untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karena itu memberikan pengaruh pada *performance* perbankan. Beberapa terminologi tentang nasabah dapat diberikan sebagai berikut⁴⁶ :

- a. Nasabah adalah orang yang tidak tergantung kepada bank, tetapi banklah yang tergantung pada nasabah
- b. Nasabah adalah orang yang membawa bank kepada keinginannya
- c. Tidak ada seorang pun yang pernah menang berargumentasi dengan nasabah
- d. Nasabah adalah orang yang eksistensinya teramat penting sehingga harus dipuaskan oleh perbankan

Nasabah adalah orang atau pihak yang dilayani kebutuhannya, sehingga siapa saja bisa menjadi pelanggan tergantung pada situasinya.

Nasabah merupakan subyek yang dinamis yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dalam dirinya maupun faktor eksternal di luar dirinya. respon dan tindakan nasabah timbul oleh persepsi dan harapan terhadap rangsangan baik dari dalam maupun dari luar dirinya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan.⁴⁷

Dasar-dasar etika dalam pelayanan semua pihak baik dari direksi, manajer, karyawan harus bisa bekerjasama dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas baik, maka karyawan bank syariah harus memiliki pengetahuan

⁴⁶Mangasa A Sipahutar, *Customer Focus*, (Bandung : Alfabeta, 2002), h. 1

⁴⁷Hikmatul Wasilah, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Mataram : IAIN Mataram, 2016), h. 12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



tantang perbankan dan tentunya harus memiliki etika yang baik pula. Untuk itu, ada dasar-dasar dalam etika perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan bank syariah, seperti⁴⁸:

Transaksi harus dilayani dengan cepat, cermat, tepat dan akurat. Cepat maksudnya adalah waktu pelayanan yang tidak terlalu lama, dan tidak membiarkan nasabah terlalu lama mengantri untuk dilayani. Cermat artinya pelayanan yang diberikan harus teliti dan tidak boleh ada yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Tepat artinya pelayanan diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah

b. Karyawan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah
c. Karyawan bank syariah juga wajib menguasai sistem dan prosedur pelayanan

d. Jika ada nasabah yang mengadukan keluhan, maka karyawan bank syariah harus tanggap untuk menyelesaikan masalah nasabah

Menciptakan hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan bank syariah serta dengan nasabah

Diharapkan karyawan bank syariah harus berlaku sopan, ramah dan selalu sigap membantu nasabah

Harus menjaga perasaan agar nasabah merasa tenang, aman dan nyaman ketika bertransaksi di bank syariah agar bank syariah dapat memperoleh kepercayaan nasabah

⁴⁸Zainatun Mastura, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Banda Aceh : UIN Ar-raniry, 2018), h.13-16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Karyawan bank syariah harus selalu menunjukkan sikap yang menyenangkan kepada nasabah

Penataan ruangan, peralatan serta lingkungan kantor yang memenuhi syarat

Menurut Arif yang dikutip oleh Zainatun Mastura menyebutkan dalam melayani nasabah, etika karyawan bank syariah harus sesuai dengan prosedur sehingga ketika nasabah datang ke bank syariah tersebut, nasabah merasa dihargai dan dihormati sehingga dapat menimbulkan suasana keakraban dan keharmonisan antara pihak bank syariah dengan nasabah. Karyawan bank syariah dituntut harus siap dalam melayani nasabah dalam kondisi apapun, berikut etika pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik :

- a. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah. Contohnya Assalamu'alaikum, selamat pagi atau selamat siang
- b. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk duduk memberitahukan nasabah agar sabar menunggu untuk giliran dilayani
- c. Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut serta membiasakan untuk mengatakan tolong atau maaf saat meminta nasabah untuk mengisi formulir atau untuk menunggu sebentar
- d. Karyawan bank syariah hendaknya mengucapkan terimakasih apabila nasabah memberikan saran atau ketika nasabah selesai bertransaksi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Didin Hafidudin dan Hermawan Kertajaya yang dikutip oleh Anni Maharani menyatakan terdapat nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu⁴⁹ :

Profesional (Fathanah)

Menurut Didin Hafidudin, professional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. Sifat profesionalisme di gambarkan dalam QS. Al-Isra' (17) ayat 84 :

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

Artinya : *Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya."*

Maksud dari ayat di atas adalah seseorang yang bekerja sesuai dengan profesinya maka akan menghasilkan sesuatu yang baik bagi orang lain. Selain itu tidak melupakan akhirat ketika sedang menjalankan bisnisnya dan tidak boleh terlalu menyibukkan diri semata-mata hanya untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Misalnya ketika sudah memasuki waktu sholat, maka mereka wajib melaksanakannya.

b. Keopanan dan Keramahan (Tabligh)

Menurut Hermawan Kertaya, tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang yang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan

⁴⁹ Anni Maharani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (Tulungagung : IAIN Tulungagung, 2017), h.27-30

dengan sebenarnya dan dengan perkataan yang baik. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini seperti yang dijelaskan dalam firman Allah QS. Thaaaha (20) ayat 14 :

فَقُولَا لَهُ، قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ، يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿١٤﴾

Artinya :“ Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”.

Maksud dari ayat di atas adalah, apabila seorang pegawai melayani pelanggan dengan sopan dan ramah maka pelanggan tersebut akan merasa puas. Selain itu, melayani dengan rendah hati (khidmah) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah namun tetap penuh dengan tanggungjawab.

Jujur (Shidiq)

Jujur yaitu tidak pernah bedusta dalam berkata maupun berbuat dalam setiap transaksinya. Menurut Hermawan Kertajaya, jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dengan fakta, antara fenomena dengan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Tidak menipu (Al-Kadhib) merupakan suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya, seperti praktik bisnis dan dagang yang telah dilakukan oleh Rasulullah SAW yang tidak pernah menipu.

d. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Menurut M. Ismail Susanto menyatakan



bahwa amanah maksudnya ialah terpercaya dan bertanggungjawab. Seperti dalam firman Allah pada QS. An-Nisa'(4) ayat 58 :

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

Artinya ... "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya..."

Ayat di atas menegaskan bahwasannya setiap manusia harus menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap muslim. Amanah dapat diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang terbaik), termasuk profesi yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/Handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler untuk mendapatkan fasilitas ini, nasabah harus mengisi surat permohonan kepada bank, dan mendaftarkan no. HP yang akan digunakan disamping *password* untuk keamanan transaksi.⁵⁰

Manfaat *Mobile Banking* yaitu tingkat dimana seseorang berfikir bahwa menggunakan suatu system akan meningkatkan kinerjanya. Manfaat yang diyakini individu dapat diperoleh apabila menggunakan teknologi

⁵⁰Mayanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Bandung : Andi, 2010), h. 67

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



formasi. Persepsi terhadap manfaat adalah yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan teknologi informasi.⁵¹

Beberapa indikator kemanfaatan penggunaan teknologi informasi yang meliputi yaitu sebagai berikut :

- a. *Makes job easier* (menjadi lebih mudah), transaksi perbankan menjadi lebih mudah
- b. *Increase productivity* (menambah produktifitas), dapat meningkatkan pengetahuan dan kinerja pengguna
- c. *Enhance effectiveness* (mempertinggi efektifitas), dapat mempercepat waktu penggunaan dalam penelusuran
- d. Mempengaruhi tingkat kinerja seseorang yang menggunakannya

Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa manfaat dari penggunaan *mobile banking* dapat meningkatkan kinerja dan kinerja orang yang menggunakannya. Kemanfaatan dalam *mobile banking* merupakan manfaat yang diperoleh atau diharapkan oleh para nasabah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Karenanya, tingkat kemanfaatan *mobile banking* mempengaruhi sikap para nasabah system tersebut.

Kelebihan *Mobile Banking*⁵²

- a. Bagi Nasabah

1) *Mobile banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik

⁵¹ Mario Ledesman, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking*. (Lampung : UIN Raden Intan, 2018), h. 50-51

⁵² *Ibid*, h. 54

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islami University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- a.) layanan *mobile banking* selain dapat menghemat biaya, juga dapat menghemat waktu
- b.) nasabah dapat mengakses bank dan jasa-jasanya kapan pun dan dimana pun
- c.) nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otoritasnya dan dapat memblokir ATM
- b. Bagi Bank
- a.) Layanan *mobile banking* jasa bisa menjadi strategi kompetitif pihak bank untuk memberikan *value added* kepada nasabahnya
- 2) Biaya pengurusan nasabah dapat berkurang

Kekurangan *mobile banking*⁵³

- Jenis OS *handphone*
- Jenis kartu yang digunakan
- Kecepatan data/jaringan wilayah
- Limit transaksi dalam sehari
- Tidak ada notifikasi (transfer, menerima transfer, iklan)
- Aktifasi setiap bulan

D. Kepuasan Nasabah

Menurut Maryanto kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan dengan kinerja atau hasil suatu produk dan jasa terhadap harapan-harapan atau dengan kata lain,

⁵³ *Ibid*, h. 55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan.⁵⁴ Menurut Kotler yang dikutip oleh Kasmir kepuasan nasabah adalah penilaian dari pelanggan/nasabah atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.⁵⁵

Menurut Richard F. Gerson yang dikutip oleh Inda Ardyanti menyatakan yang dimaksud kepuasan pelanggan adalah harapannya telah terpenuhi.⁵⁶ Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan konsumen merupakan hal yang utama.

Konsumen diibaratkan sebagai raja yang harus dilayani, meskipun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada konsumen. Usaha memuaskan kebutuhan konsumen harus dilakukan secara menguntungkan atau dengan situasi sama menang (*win-win situation*), yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa puas dan tidak ada yang dirugikan.⁵⁷

Untuk dapat menghasilkan kepuasan nasabah (*customer satisfaction*), diperlukan langkah-langkah sebagai berikut⁵⁸ :

- a) Memahami kebutuhan nasabah (*customer needs*) yaitu tentang segala sesuatu yang dibutuhkan nasabah terhadap produk dan jasa yang

Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Bandung : Andi, 2010), h. 15

Kasmir, *Op.Cit*, h. 162

Inda Ardyanti, *Pengaruh Mutu Pelayanan Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah Terhadap Kepuasan Anggota*, (Tulungagung : IAIN Tulungagung, 2018) h. 35

Henny Retnowati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Menabung Di Bank Muamalat Indonesia*, (Tulungagung : IAIN Tulungagung, 2019), h.33

Mangasa, *Op.Cit*, h. 63-65

ditawarkan. Agar dapat mengetahui dan memahami kebutuhan nasabah (*customer needs*) maka manajemen harus mendekati diri kepada nasabahnya karena melalui pendekatan tersebut pihak manajemen dapat menggali informasi-informasi tentang kebutuhan nasabah yaitu tentang atribut yang dibutuhkan nasabah terhadap produk dan jasa. Dengan melakukan pendekatan maka pihak manajemen menempatkan nasabah sebagai bagian yang terpenting bagi kelangsungan operasional perbankan karena nasabah merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas perbankan secara keseluruhan. Pendekatan seperti inilah yang disebut dengan *customer focus* yaitu bahwa keputusan strategik yang diambil oleh manajemen adalah atas dasar kebutuhan nasabah dan seolah-olah nasabah dilibatkan dalam pengambilan keputusan strategik itu.

- b) Mendisain produk dan jasa yaitu merupakan langkah strategik yang dilakukan oleh manajemen terhadap keputusan produk dan jasa. Disain produk dan jasa harus seoptimal mungkin demi sedemikian hingga mencakup keseluruhan atribut yang ada didalam *customer need*. Proses disain produk dan jasa ini harus sejalan dengan peningkatan kualitas atribut yang melekat didalamnya.

Produk dan jasa yang telah didisain tersebut pada akhirnya akan dievaluasi oleh nasabah. Nasabah akan memperbandingkan ekspektasinya sesuai dengan *customer needs* dengan segala sesuatu yang dirasakan oleh nasabah (*customer perceived*) dari produk dan jasa tersebut. Pada tahap ini terjadi *customer valuation process* yaitu membandingkan hasil yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperolehnya terhadap pengorbanan (*sacrificed*) yang dikeluarkan untuk penggunaan produk dan jasa tersebut.

d) Setelah melakukan riset dan disain produk dan jasa bank pada tahap pemanfaatan yang selanjutnya dipersepsikan oleh nasabah pada tahap pemanfaatan maka kesimpulannya adalah *customer satisfaction*. *Customer satisfaction* merupakan respon akhir dari nasabah terhadap produk dan jasa yang ditawarkan bank. Tingkat kepuasan telah diperoleh nasabah dan selanjutnya secara berkesinambungan dievaluasi melalui pemahaman kembali terhadap *customer needs* karena *customer needs* akan selalu bergeser sesuai dengan perjalanan waktu. Dengan demikian, nasabah tetap dipandang sebagai focus dalam *customer focus* bank akan memperoleh efisiensi, efektifitas dan profitabilitas dalam operasional perbankan.

Secara garis besar motivasi seseorang (nasabah) dalam mengambil suatu produk dipengaruhi oleh faktor ekonomis dari produk tersebut, selain itu seseorang (nasabah) juga termotivasi oleh beberapa faktor diantaranya, sebagai berikut⁵⁹:

a. Lokasi atau Akses

Lokasi adalah tempat dimana diperjual belikannya produk cabang bank dan pusat pengendalian perbankan. Penentuan lokasi atau cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting baik yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan Bank.

⁵⁹ Hikmatul Wasilah, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah* Bria Syarif, (Mataram : IAIN Mataram, 2016) h.18-20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan dan Fasilitas

Dalam memberi layanan kepada nasabah yaitu pada umumnya nasabah menginginkan layanan yang cepat dan akurat. Seringkali harga jasa bank tidak menjadi masalah bagi nasabah mendapat layanan yang memuaskan dikarenakan Bank juga memiliki fasilitas yang memadai dan terdorong canggih.

- c. Harga Jumlah uang (ditambahkan beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanan.
- d. Segi keamanan

Para nasabah tidak hanya menginginkan pelayanan yang mudah akan tetapi nasabah juga menginginkan kenyamanan dan keamanan. Selain keamanan untuk nasabah, untuk instansi tersebut juga diharuskan memiliki keamanan yang ketat, sehingga nasabah merasa yakin dan tidak was-was melakukan transaksi di Bank tersebut.
- e. Sesuai kebutuhan
- f. Informasi apapun yang diinginkan oleh nasabah, bisa langsung dapat diakses dengan mudah tanpa harus menunggu waktu lama (mengantri di Bank).
- g. Fleksibel. Transaksi bisa dilakukan dimanapun, tanpa harus ke Bank.
- h. Nilai keagamaan atau Religius.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan⁶⁰ :

- a. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah pindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- b. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- c. Membeli lagi produk yang lain dalam bank yang sama. Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah makin menjadi beragam dalam satu bank.
- d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

Menurut Kloter yang dikutip oleh Kasmir pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu⁶¹ :

- a) Sistem keluhan dan usulan.

Artinya, seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya system dalam menangani keluhan dan usulan.

⁶⁰ Kasmir, *Op.Cit*, h. 162

⁶¹ *Ibid*, h. 163-164

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Survei kepuasan konsumen

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank atau tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.

Konsumen samara

Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

d) Analisa mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.

Sedangkan menurut Richard F Gerson yang dikutip oleh Kasmir untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan atau nasabah dapat dilakukan dengan cara⁶²:

- a) Menyelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.
- b) Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan.
- c) Menutupi segala kesenjangan yang ada.
- d) Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak.

⁶²Jd, h. 164

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba.

Tempelajari bagaimana akan melakukan susatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.

Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus menerus.

Dalam pandangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Memberikan pelayanan merupakan investasi yang nantinya akan diperoleh keuntungannya.

Maka dari itu karyawan harus memiliki etika yang baik untuk melayani pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Etika pelayanan yang baik antara lain sebagai berikut⁶³:

- a) Berperilaku baik dan simpatik merupakan hal yang paling penting dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan. Perilaku yang baik merupakan sifat yang ada dalam diri manusia. Sifat yang dicintai oleh Allah. Manusia harus memiliki sifat baik tersebut.
- b) Bersikap melayani dan rendah hati, melayani merupakan sikap utama dari seorang karyawan, selama dalam melayani pelanggan. Dalam islam rendah

⁶³Mezki Febrian, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran* *Harian Pos*, (Makasar : UIN Alaudin,2017), h. 40-43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hati merupakan salah satu akhlak yang baik seperti yang diperintahkan seseorang hendaklah bersifat rendah hati, sopan, ramah, selalu memberi senyuman kepada pelanggan.

Jujur dan terpercaya Rasulullah Saw dikenal sebagai saudagar/ pebisnis yang sukses dan kaya beliau dikenal dengan sifatnya yang selalu jujur dalam berdagang. Kejujuran merupakan modal utama untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Mengatakan keadaan yang sebenarnya mengenai barang/ jasa yang dijual, sehingga pelanggan diawal waktu telah mengetahui kelebihan dan kekurangan produk. Islam melarang untuk mendapatkan keuntungan hingga melakukan kebohongan tidak mengatakan yang sebenarnya.

Dalam menilai kepuasan dalam islam ialah perbandingan harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai dengan syariah dengan kenyataan yang diterima. Maka sebuah perusahaan barang atau jasa harus melihat kinerja yang berkaitan dengan:

a) Sifat Qana'ah

Sifat qana'ah adalah salah satu ciri yang menunjukkan ketampurnaan iman, karena sifat ini menunjukkan keridhaan terhadap ketentuan pembagian rezeki.

b) Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain baik berupa harga ataupun yang lainnya. Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Amanah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan. Dalam berdagang dikenal dengan istilah “menjual dengan amanah” artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Dari uraian tersebut maka, sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggannya.

Benar (Lurus)

Benar adalah ruh keimanan, ciri utama orang mukmin, bahkan ciri para nabi. Tanpa kebenaran, agama tidak akan tegak dan tidak akan stabil. Sebaliknya, bohong dan dusta adalah bagian dari pada orang munafik. Bencana terbesar didalam pasar saat ini adalah meluasnya tindakan dusta dan batil, misalnya berbohong dalam mempromosikan barang dan menetapkan harga, oleh sebab itu, salah satu pedagang yang terpenting dan diridhai Allah SWT ialah kebenaran.

E. Hubungan *Mobile Banking* dengan Kepuasan Nasabah

Untuk memperoleh kepuasan nasabah maka kualitas jasa dan *features* produk dan jasa harus ditingkatkan secara bersama-sama karena keduanya berkorelasi positif satu dengan yang lain dan secara bersama-sama pula berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbaikan kualitas terhadap salah satu variable tidak menghasilkan kepuasan nasabah namun justru akan menurunkan tingkat efisiensi dan efektifitas karena perbaikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut menimbulkan biaya bagi bank padahal tujuan utama bagi pemenuhan kewajiban nasabah tidak dapat dipenuhi.⁶⁴

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian beserta pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 4,157 + 0,653X$ artinya variabel layanan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga diuji dengan menggunakan uji t dapat dilihat dari diketahui nilai t_{hitung} sebesar $0,000 > t_{tabel}$ 1,984, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Untuk Uji Koefisien Determinasi (R^2) hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,458. Nilai tersebut menggambarkan bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (layanan *mobile banking*) terhadap naik turunnya variabel dependen (kepuasan nasabah) adalah sebesar 45,8% dan sisanya 54,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model yang diajukan dalam penelitian ini. Pada Koefisien Kolerasi diketahui nilai R sebesar 0,677. Artinya adalah bahwa korelasi antara variabel independen layanan *mobile banking* dengan variabel dependen (kepuasan nasabah) memiliki hubungan yang tinggi atau kuat.

Ditinjau menurut Ekonomi Islam, Penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis telah sesuai dengan syariat islam. Melaya dengan professional, kesopanan dan keramahan, serta jujur dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Bank Syariah Mandiri KCP Bengkalis berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah, dengan merekrut pegawai yang professional dibidangnya serta bertanggung jawab. Layanan *mobile banking* diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal dan ikhsan demi menjaga kepercayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP, Bengkalis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP, Bengkalis diharapkan meningkatkan layanan *mobile banking* seperti mengurangi terjadinya *maintenance* sehingga kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* tinggi.
2. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP, Bengkalis hendaknya memberikan *reward* kepada nasabah yang sering menggunakan layanan *mobile banking* sehingga memotivasi nasabah lain untuk menggunakan layanan *mobile banking* ini.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman Al-Gunain, *Faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan nasabah untuk menggunakan fasilitas mobil banking*, (Yogyakarta : UIN Sunan Kalidjaga, 2010)
- Abd Khasaini, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Yogyakarta : UNY, 2016)
- Arifin Achmad dan Rukmana, *Bank Syariah Teori Kebijakan dan Studi Empiris Di Indonesia*, (Jakarta : Erlangga, 2010)
- Asri Mahanani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Persepsi Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (Tulungagung : IAIN Tulungagung, 2017)
- Chalid, A.R., Endang dan Warsiah, *Metode Penulisan Karya Ilmiah* (Bandung: Laboratorium PKn UPI, 2009)
- Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan : Juz 1-30* (Jakarta : PT. Kumudasmoro Grafindo Semarang < 2013)
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007),
- Dina Nur Laila, *Pengaruh Standar Layanan Dan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Jember : IAIN Jember, 2016),
- Dwipriyanto, *5 Jam Belajar Olah Data dan SPSS17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009)
- Fitri Mami Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2013)
- Fitri Retnowati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Bagi Hasil, Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Menabung Di Bank Muamalat Indonesia*, (Tulungagung : IAIN Tulungagung, 2019)
- Hikmatul Vasilah, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Mataram : IAIN Mataram, 2016)
- Hikmatul Vasilah, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Syari'ah*, (Mataram : IAIN Mataram, 2016)
- <https://www.mandirisyariah.co.id>
- <https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/jasa-produk/bsm-mobile-banking> diakses pada tanggal 19.03.2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003)

Adi Astyanti, *Pengaruh Mutu Pelayanan Pembiayaan Mudharabah dan Masyarakat Terhadap Kepuasan Anggota*, (Tulungagung : IAIN Tulungagung, 2018)

Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)

Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005)

Irfan Nurrahmadi Harish, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Jakarta :UIN Syarif Hidayatullah, 2017)

Imani, *Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah*, (Pekanbaru : UIN Suska,2012)

Hasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011)

_____, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2004)

Lexy Meleong, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2010)

Angasa A Sipahutar, *Customer Focus*, (Bandung : Alfabeta, 2002)

Mario Edesman, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking*, (Lampung : UIN Raden Intan, 2018)

Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Bandung : Andi, 2010)

Misbahudin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*,(Jakarta : Bumi Aksara, 2014)

Muhammad, *Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Guna Mencegah Penggunaan Rekening Kejahatan*, (Malang : UMM, 2017)

Nindy Aziz Saputri, *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen JNE Express*, (Pekanbaru : Uin suska, 2019)

Nurnasrin dan Adiyes Putra, *Kegiatan Usaha Bank Syariah*, (Yogyakarta : Gramedia, 2017)

Rezki Febrina, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kasan Harian Fajar*, (Makasar : UIN Alaudin,2017)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rehwyanti Harun, Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah, (Makasar: UIN Alaudin, 2016)

Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung; CV Alfabeta, 2012)

_____, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013)

_____, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung :Alfabeta, 2009)

_____, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2016)

_____, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2012)

Suyanto, *Ekonometrika Terapan, Teori & Aplikasi Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2011)

Syamsudin dkk, *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011)

Tok Budisantoso dan Nuritomo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta : Salemba Empat, 2017)

Ulva Wardani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transpotasi Gojek*, (Medan : UIN Sumut, 2017)

Yuli Yuliansyah, *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Yogyakarta : UIN Suka, 2017)

Zamanun Mastura, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Banda Aceh : UIN Ar-raniry, 2018)

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sarifah Azarcha
11625204228
Ekonomi Syariah

Telah disyahkan pada :
Hari/Tanggal : Selasa, 30 Juni 2020
Waktu : Jam, 13.30 WIB

Telaah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 08 Juli 2020
TIM PENGUJI MUNAQASAH

D. R. Hajar, M.Ag

Bair, S.H., MH

Kamirudin, M.Ag

D. Junia Lubis, M.Ag

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Mengetahui,
Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag
NIP. 19750801 200701 1 023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 29 April 2020

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No. F.1/00.9/3078/2020

Nomor
Sifat
Lamp.
Hal

() Proposal
Izin Riset

Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Bismillahirrahmanirrahim wa bismillahi warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : SARIFAH AZAREHA
NIM : 11625204228
Jurusan : Ekonomi Syariah SI
Semester : VIII (Delapan)
Lokasi : PT. Bank Syariah Mandiri Kep. Bengkalis

dimaksudkan akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul Pengaruh tingkat penggunaan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

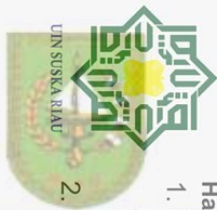
Demikian disampaikan, terima kasih.



a.n. Rektor
Dekan

Dr. H. Hajar, M.Ag
NIP. 1980712-198603-1/005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/32622
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permisian Riset dari Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9//2020 Tanggal 08 Mei 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

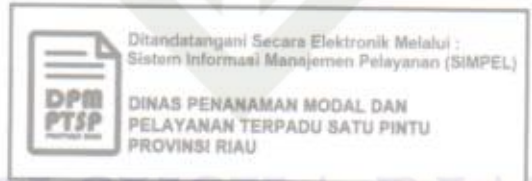
- : SARIFAH AZAREHA
- : 11625204228
- : EKONOMI SYARIAH
- : S1
- : PEKANBARU
- : PENGARUH TINGKAT PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP, BENGKALIS
- : BANK SYARIAH MANDIRI KCP, BENGKALIS

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Dengan rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperiunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 8 Mei 2020



Tembusan :

- Disampaikan kepada Yth
1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
 2. Bupati Bengkalis
 3. Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Bengkalis
 4. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
 5. Yang Berangkutan



PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Bengkalis
Jl. Hang Tuah No. 35, Bengkalis Kota
Bengkalis - 28712
Telp. (0766) 24785, 24786 Hunung
Faks. (0765) 24788
www.syariahmandiri.co.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

- Surat dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim No. Un.04/F.IPP.00 9/3078/2020 tanggal 29 April 2020 perihal permohonan izin riset
- Surat dari Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu No. 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/32622 Tanggal 28 Mei 2020, Perihal Pelaksanaan Riset/ Pra Riset untuk data Skripsi

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya selaku wakil seluruh civitas akademika UIN Suska Riau senantiasa dalam keadaan taqwa, beribadah, beramal saleh dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Perihal surat diatas, bersama ini kami menerangkan:

Nama : Syarifah Azareha
No. Telp : 11625204228
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Fakultas Syariah dan Hukum

Penelitian telah selesai melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis, untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Tingkat Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah" dari tanggal 29 April s/d 28 Mei 2020.

Surat ini disampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH MANDIRI
RANGKAP OFFICE BENGKALIS

UIN SUSKA RIAU

Alm. Asnawi
Branch Manager

Ade firmansyah
BOSM

SURAT KETERANGAN

Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

SARIFAH AZAREHA

11625204228

EKONOMI SYARIAH

PENGARUH TINGKAT PENGGUNAAN LAYANAN

MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH

BANK SYARIAH MANDIRI KCP. BENGKALIS

DITINJAU DARI EKONOMI SYARIAH

Pengantar : Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 24 Juli 2020

An. Pimpinan Redaksi

M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL
NIP. 198804302019031010





PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
 FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

proposal dengan judul pengaruh tingkat penggunaan layanan *Mobile Banking* terhadap kemampuan nasabah bank syariah mandiri kep. bengkalis ditinjau dari ekonomi syariah studi kasus bank syariah mandiri kep. bengkalis kabupaten bengkalis. ditulis oleh saudara :

: Sarifah Azareha
 : 11625204228
 : Ekonomi Syariah
 : 06 Januari 2020
 : Senin, 06 Januari 2020
 : Dr. Arisman M. Sy

telah diperiksa sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Februari 2020
 Narasumber

UIN SUSKA RIAU

Dr. Arisman, M. Sy

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BERITA ACARA SEMINAR USUL PENELITIAN

1. NAMA MAHASISWA	: Sarifah Azareha
2. NOMOR MAHASISWA	: 11625204228
3. JUDUL USUL PENELITIAN	: Pengaruh tingkat penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap kepuasan nasabah bank syariah mandiri kep. bengkalis ditinjau dari ekonomi syariah
4. Hari/Tgl. Diseminarkan	: Selasa / 31 Desember 2019
5. Hasil Seminar dirumuskan adalah	:
a. Judul	: Disetujui / Ditolak / Disempurnakan
b. Latar Belakang Masalah	: Jelas/Masih Kabur/Perlu Perbaikan
c. Permasalahan	: Jelas / Masih Kabur / Dirumuskan kembali agar menjadi jelas
d. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	: Jelas / Mengambang / Perlu Perbaikan
e. Kerangka Teoritis (jika ada)	: Jelas / Kurang Jelas / Perlu Disempurnakan
f. Rumusan Hipotesis (jika ada)	: Cukup Tajam / Perlu Dipertajam
g. Metode Penelitian	: Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan
h. Daftar Pustaka	: Cukup / Belum untuk mendukung pemecahan masalah yang diteliti

Demikianlah keputusan Tim Seminar disampaikan kepada yang bersangkutan, untuk selanjutnya disampaikan kepada Dekan / Wakil Dekan I

NARASUMBER


Dr. Arisman, M.Sy

Catatan :
Perubahan Judul dalam Seminar
Dikonsultasikan dengan WD I



RIWAYAT HIDUP PENULIS



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SARIFAH AZAREHA, lahir pada tanggal 23 September 1998 di Batupanjang. Lahir dari pasangan TAmir Hamzah dan Erni Yusnita (Alm), anak ke dua dari dua bersaudara. Dengan saudara kandung bernama Sarifah Soraya, Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 2 Batupanjang pada tahun 2010. Dan pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di SMP N 1 Rupert dan tamat pada tahun 2013 kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Rupert selesai pada tahun 2016. Setelah lulus SMA penulis melanjutkan cita-cita dan meneruskan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Syari'ah dan Hukum dengan jurusan Ekonomi Syari'ah. Pada tanggal penulis mengikuti sidang munaqasah dan berhasil menyandang gelas Sarjana Ekonomi (SE).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU