

**STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KCP AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH MELALUI
*MOBILE BANKING***



SKRIPSI

ADE ANGGI PUTRI PRIHARTINI

1906040006

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
AGUSTUS 2023**

**STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KCP AJIBARANG
KAPUBATEN BANYUMAS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH MELALUI
*MOBILE BANKING***



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Hukum

ADE ANGGI PUTRI PRIHARTINI

1906040006

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
AGUSTUS 2023**

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
di Purwokerto

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penelitian
skripsi yang berjudul:

**“STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KCP AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN KEPADA NASABAH MELALUI MOBILE BANKING”**

Yang ditulis oleh:

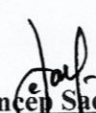
Nama : Ade Anggi Putri Prihartini
NIM : 1906040006
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan kepada Fakultas Agama Islam untuk dimunaqasyahkan.

Wassalamu'alikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Purwokerto, 28 Dzulhijjah 1445 H
17 juli 2023 M

Pembimbing


Dr. Encer Saepudin, S.E., M.Si.
NIK. 2160512

LEMBAR PENGESAHAN

Dinyatakan diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

Skripsi berjudul : **STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KCP
AJIBARANG KABUPATEN BANYUMAS DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
KEPADA NASABAH MELALUI MOBILE
BANKING**

Ditulis oleh **Ade Anggi Putri Prihartini**
NIM **1906040006**
Program Studi **Hukum Ekonomi Syariah**

Telah dimunakaqasyahkan pada

Hari : **Rabu**

Tanggalp : **09 Agustus 2023**

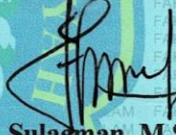
Pimpinan Sidang

Sekretaris Sidang



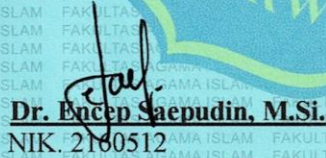
Makhrus, S.E.I., M.S.I.
NIK. 2160574

Penguji I

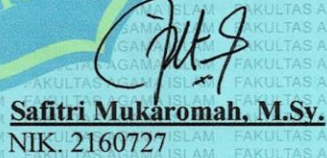


Dr. Sulaeman, M.S.I.
NIK. 2160212

Penguji II



Dr. Encep Saepudin, M.Si.
NIK. 2160512



Safitri Mukaromah, M.Sy.
NIK. 2160727

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Purwokerto



Assoc. Prof. Dr. Makhful, M.Ag.
NIK. 2160095

BALAMU PERNYATAAN PERSetujuan PUBLIKASI
SKRIPSI **PERNYATAAN KEASLIAN** IDENIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ade Anggi Putri Prihartini
NIM : 1906040006
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia dicabut gelar kesarjanaannya dan mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan hukum berlaku.

Purwokerto, 17 juli 2023

Yang membuat pernyataan



Ade Anggi Putri Prihartini

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ade Anggi Putri Prihartini
NIM : 1906040006
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Agama Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KCP AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP NASABAH MELALUI MOBILE BANKING**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 17 juli 2023

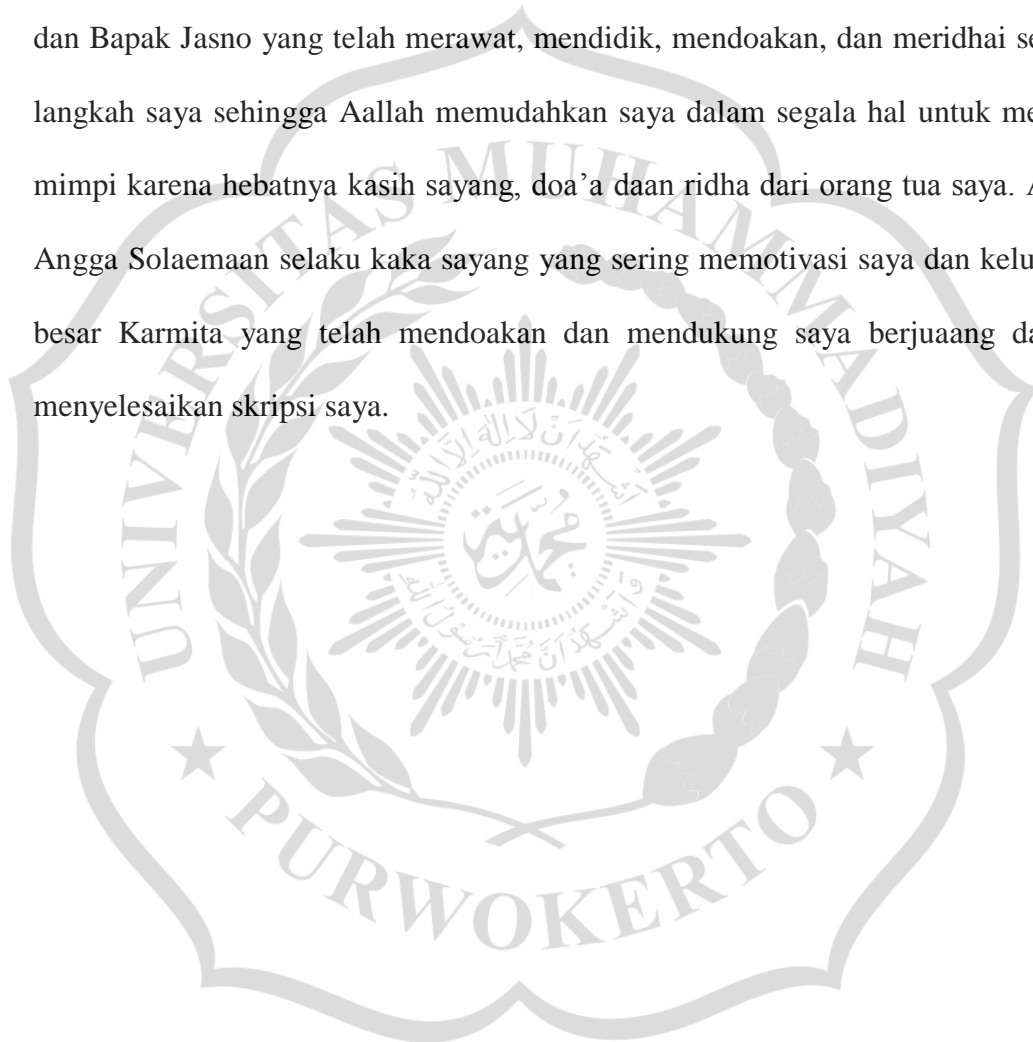
Yang menyatakan,



Ade Anggi Putri Prihartini

HALAMAN PERSEMBAHAN

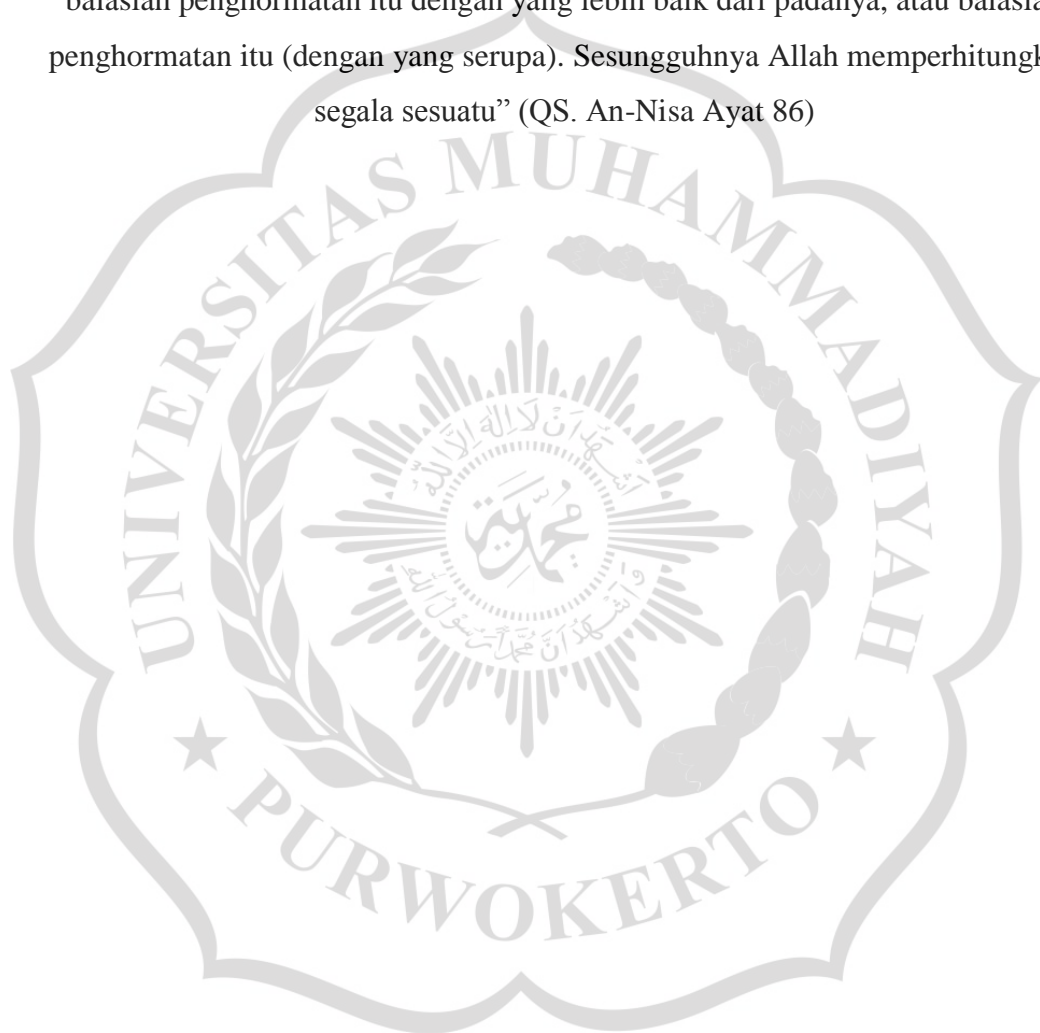
Skripsi saya persembahkan kepada orang-orang terdekat saya yang telah mendukung, mendoakan, dan menyayangi saya selama saya berjuang menempuh pendidikan. Saya mengucapkan terima kasih kepada orang tua saya. Ibu Kokom dan Bapak Jasno yang telah merawat, mendidik, mendoakan, dan meridhai setiap langkah saya sehingga Allah memudahkan saya dalam segala hal untuk meraih mimpi karena hebatnya kasih sayang, doa'daan ridha dari orang tua saya. Asep Angga Solaemaan selaku kaka sayang yang sering memotivasi saya dan keluarga besar Karmita yang telah mendoakan dan mendukung saya berjuang dalam menyelesaikan skripsi saya.



MOTTO

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu” (QS. An-Nisa Ayat 86)



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ، الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ
الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، نَبِيِّنَا وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ
بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan pertolongan-Nya kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat Islam dari zaman yang telah gelap gulita menuju kepada zaman yang terang benderang.

Keberhasilan penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran berbagai pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Assoc. Prof. Dr. Makhful, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan dukungan kepada peneliti;
2. Safitri Mukarromah, S.Ag., M.Sy., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah yang telah memberikan dukungan kepada peneliti;
3. Istianah L.c., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan kepada peneliti;
4. Dr. Encep Saepudin, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak arahan, masukan, motivasi dan dukungan serta meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran untuk peneliti selama proses penulisan skripsi ini;
5. Seluruh dosen Fakultas Agama Islam yang telah mengajarkan banyak ilmu bermanfaat kepada peneliti;
6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Agama Islam yang telah membantu kelancaran proses penelitian dan penyusunan skripsi;
7. Tim penguji skripsi dalam sidang Munaqasyah yang memberikan saran dan masukan kepada peneliti guna melakukan perbaikan skripsi;

8. Kepada ibu Nur Lazima selaku customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ajibarang yang telah membantu dalam penelitian.
 9. Nadya Salsabila, Manda Hamidah, Yuni Ratnawati selaku pengguna BSI *Mobile* yang memberikan informasi terkait penggunaan BSI *Mobile*.
 10. Ibu Kokom, Bapak Ujang Endon, dan Bapak Jasno selaku orangtua yang telah memberikan dukungan material dan moril serta motivasi.
 11. Teman dekat saya Rovi Wakal Syaroni, Hilda Fauzia, Salsabila Solehah, Dian Irmayanri, yang telah mendukung, memotivasi serta membantu saya dalam belajar sehingga saya semangat dan mampu menyelesaikan skripsi ini.
 12. Teman-teman Program Studi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2019 yang telah memberikan pengalaman dan motivasi belajar bersama untuk meraih cita-cita dan kesuksesan masing-masing.
 13. Seluruh keluarga Fakultas Agama Islam yang banyak memberikan pengalaman, semoga kita dapat bersama-sama meraih kesuksesan dan mendapat perlindungan dari Allah SWT.
- Penelitian menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritikan dan sarana yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Terimakasih.

Purwokerti, Juli 2023

Ade Anggi Putri Prihartini

ABSTRAK

STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KCP AJIBARANG KABUPATEN BANYUMAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH MELALUI *MOBILE BANKING*

Ade Anggi Putri Prihartini
1906040006

Teknologi yang terus berkembang membuat berbagai industri harus beradaptasi dengan cepat. Salah satunya adalah industri perbankan syariah, dimana harus mengikuti perkembangan teknologi yang semakin pesat. *Mobile banking* merupakan salah satu bentuk dari kemajuan teknologi di perbankan syariah, dengan adanya *mobile banking* membuat nasabah bisa melakukan berbagai transaksi dimana dan kapan saja tanpa perlu datang ke kantor bank. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Ajibarang Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui *mobile banking*.

Jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan) merupakan penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengambil data langsung ke objek penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang hasil dari penelitian akan disajikan dalam bentuk deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah induktif dimana data yang didapat bersifat khusus dan ditarik yang dapat digeneralisasikan secara luas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada lima strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Ajibarang yaitu pengembangan fitur yang inovatif, pelatihan kompetensi karyawan, peningkatan keamanan data nasabah, peningkatan komunikasi dengan nasabah dan sosialisasi kepada nasabah. Kelima strategi tersebut dilakukan secara konsisten oleh Bank Syariah Indonesia KCP Ajibarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui *mobile banking*. Berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi ada pada keefektifan aplikasi BSI *Mobile* dan pada karyawan internal bank.

Kata-kata kunci: Strategi, kualitas pelayanan, *mobile banking*, BSI *Mobile*

ABSTRACT

THE STRATEGY OF BANK SYARIAH INDONESIA KCP KABUPATEN BANYUMAS AJIBARANG IN IMPROVING SERVICE QUALITY TO CUSTOMERS THROUGH MOBILE BANKING

Ade Anggi Putri Prihartini
1906040006

Technology that continues to develop makes various industries have to adapt quickly. One of them is the Islamic banking industry, which must follow the rapid development of technology. Mobile banking is one form of technological advancement in Islamic banking, with the existence of mobile banking allows customers to make various transactions anywhere and anytime without the need to come to the bank office. The purpose of this study is to determine the strategy carried out by Bank Syariah Indonesia KCP Ajibarang Banyumas Regency in improving the quality of service to customers through mobile banking.

This type of research is field research (field research) is research carried out systematically by taking data directly to the object of research. This research uses a descriptive qualitative approach where the results of the research will be presented in descriptive form. This research uses a descriptive qualitative approach where the results of the research will be presented in descriptive form. Data collection techniques used in the form of interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is inductive where the data obtained is specific and drawn which can be widely generalized.

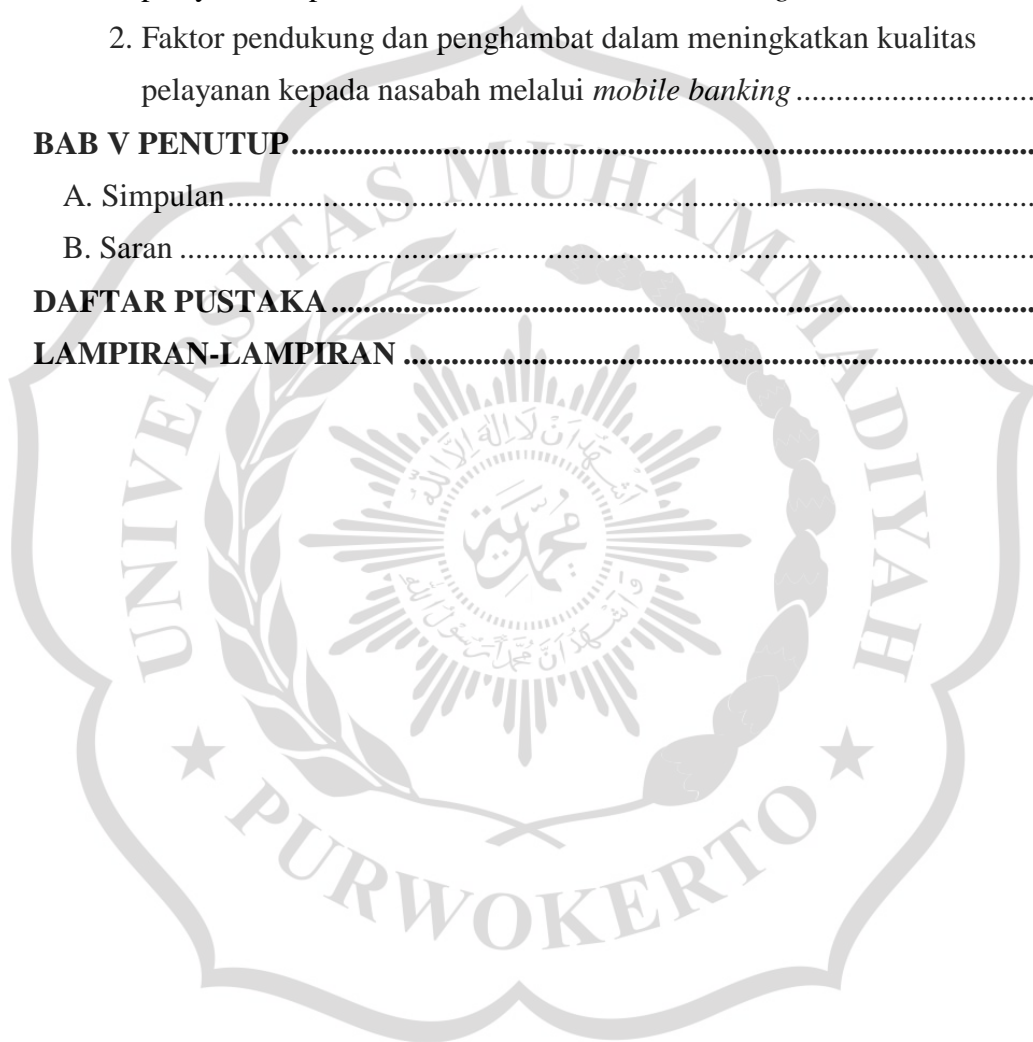
The results of this study show that there are five strategies carried out by Bank Syariah Indonesia KCP Ajibarang, namely innovative feature development, employee competency training, improving customer data security, improving communication with customers and socialization to customers. The five strategies are carried out consistently by Bank Syariah Indonesia KCP Ajibarang to improve the quality of service to customers through mobile banking. Related to the influencing factors are the effectiveness of the BSI Mobile application and the bank's internal employees.

Keywords: Strategy, service quality, mobile banking, BSI Mobile.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Kerangka Teori.....	10
1. Strategi.....	10
2. Bank Syariah.....	16
3. Kualitas Pelayanan.....	21
4. Nasabah.....	25
5. Mobile Banking.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
C. Sumber Data.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Teknik Analisis Data.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian.....	35
1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	35
B. Pembahasan	44
1. Strategi Bank Syariah KCP Ajibarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui <i>mobile banking</i>	44
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui <i>mobile banking</i>	55
BAB V PENUTUP.....	73
A. Simpulan.....	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	I



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BSI KCP Ajibarang	39
Gambar 4.3 Menu Utama BSI Mobile	58

