



**STRATEGI PT. BANK SUMUT SYARIAH KANTOR CABANG
PANYABUNGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN *MOBILE BANKING***

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat

Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonom (S.E)

dalam Bidang Perbankan Syariah

Oleh:

HENY PURNAMA SARI

NIM. 1640100247

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

PADANGSIDIMPUAN

TAHUN 2021



**STRATEGI PT. BANK SUMUT SYARIAH KANTOR CABANG
PANYABUNGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN *MOBILE BANKING***


SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:


**HENY PURNAMA SARI
NIM. 16 401 00247**

Pembimbing I



**Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag.
NIP. 19720313 200312 1 002**

Pembimbing II



**Adanan Murroh Nasution, M.A
NIDN. 2104118301**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan
22733

Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. HENY PURNAMA SARI
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, Juli 2021
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN
Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. HENY PURNAMA SARI yang berjudul "**Strategi PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag.
NIP. 1972 0313 200312 1 002

PEMBIMBING II

Adanan Murroh Nasution, M.A.
NIDN. 204118301

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **HENY PURNAMA SARI**
NIM : 1640100247
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Strategi PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan Dalam Meningkatkan Layanan *Mobile Banking***

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, Juli 2021

Saya yang Menyatakan,



Heny Purnama Sari
NIM: 1640100247

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Heny Purnama Sari**
NIM : 1640100247
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exslusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Strategi PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan Dalam Meningkatkan Layanan *Mobile Banking***.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal, Juli 2021
Yang menyatakan,



Heny Purnama Sari
NIM: 1640100247



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Heny Purnama Sari
NIM : 16 402 00247
Fak/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Strategi PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang
Panyabungan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan
Mobile Banking

Ketua

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 197905252006041004

Sekretaris

Azwar Hamid, M.A.
NIP. 198603112015031005

Anggota

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 197905252006041004

Azwar Hamid, M.A.
NIP. 198603112015031005

Aliman Syahuri Sein, M.E.I
NIDN. 2028048201

H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 2013018301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Jumat/16 Juli 2021
Pukul : 14.00 s/d 16.00 WIB
Hasil/Nilai : 71,5/(B)
Index Prestasi Kumulatif : 3,24
Predikat : Sangat Memuaskan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022**

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : STRATEGI PT. BANK SUMUT SYARIAH KANTOR
CABANG PANYABUNGAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING**
NAMA : HENY PURNAMA SARI
NIM : 16 401 00247

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, September 2021

Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si^h
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Heny Purnama Sari
NIM : 1640100247
Judul : Strategi PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang bergerak pada bidang jasa keuangan. Dalam rangka memasuki persaingan Internasional, Indonesia dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi yang terjadi di dunia. Peranan teknologi dalam pengembangan dan penyediaan produk baru sangat penting dalam persaingan ini oleh sebab itu Bank SUMUT Syariah meluncurkan produk jasa Mobile Banking atau SUMUT Mobile. Dalam menanggapi hal ini Bank SUMUT Syariah berusaha untuk meningkatkan dan menjaga kualitas layanan yang diberikan untuk menarik minat nasabah. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Strategi Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking, untuk mengetahui kendala Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking, dan untuk mengetahui solusi yang diterapkan oleh Bank SUMUT Syariah dalam menghadapi kendala Kualitas Layanan Mobile Banking.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Pengertian Strategi, Manfaat Perencanaan Strategi, Pengertian Layanan, Kualitas Layanan, Manfaat Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam, Bank Syariah, Produk-Produk Bank Syariah, Jasa Bank Syariah, dan Layanan *Mobile Banking*.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang menggunakan data primer dan sekunder, teknik penelitian ini menggunakan wawancara dengan narasumber, dokumentasi dan studi kepustakaan, teknik pengolahan data pemeriksaan data, rekonstruksi data dan sistematisasi data, analisis data menggunakan penelitian kualitatif yaitu berupa pemaparan kata-kata yang menggambarkan objek yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Dengan perencanaan strategi yang diterapkan dapat meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking*. 2) Bahwa strategi yang diterapkan oleh Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan dalam meningkatkan kualitas layanan Mobile Banking belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah. 3) Bank SUMUT Syariah Dengan menggelar kompetisi antar cabang dapat memberikan efek baik terhadap bank dimana pencapaian nasabah dalam pemakaian aplikasi *Mobile Banking*. 4) Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, adil, dan tepat sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah.

Kata Kunci : Strategi , Kualitas Layanan, dan *Mobile Banking*.

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum WarahmatullahiWabarakatuh

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Strategi PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*.”** Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir, yang mengajarkan ummatnya untuk berakhlak kharimah dan yang selalu membimbing ummatnya untuk mendapatkan ilmu yang banyak dan berkah. Semoga kita semua selalu dalam keadaan umat yang beriman sesuai ajaran yang dibawa oleh Rasulullah SAW.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak

- Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
 3. Nofinawati, M.A. Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
 4. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Adanan Murroh Nasution, M.A selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
 5. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
 6. Teristimewa kepada Ibunda tercinta Jannawari Nasution dan Zulkifli Dalimunthe, SP beserta saudara-saudari peneliti yaitu Fatimah, Am.Keb, SST, M.Kes, Muhammad Ikhwan, S.H, dan Azhar Anggian yang paling berjasa dalam hidup peneliti. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

7. Untuk sahabat seperjuangan Ummi Hani, Irpan Suleman Pohan, Elma Junita Dalimunthe, Deo, Irvan Evendi, Indah Hari Utami, dan Harry Dwi Jaya Nasution . yang telah bersama dalam suka duka dan menjadi saksi perjuangan peneliti.
8. Untuk rekan-rekan Perbankan Syariah 7, angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E. Semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita, yang selalu memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan karya ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin yarabbal ‘alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidimpuan, Juli 2021
Peneliti,

Heny Purnama Sari
NIM. 16 401 00247

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ž	ž	Zet (dengan titik di

			bawah)
ع	'ain	..	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— ۛ	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....يْ	fathah dan ya	Ai	a dan i
.....وْ	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....اَ.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
.....وُ	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ٱ . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan postrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bilahamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.¹

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajiandan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sitematika Pembahasan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	9
1. Strategi.....	9
a. Pengertian Strategi	9
b. Mamfaat Perencanaan Strategi.....	11
2. Layanan.....	12
a. Pengertian Layanan	12
b. Kualitas Layanan.....	14
c. Mamfaat Kualitas Layanan	17
d. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam	18
3. Bank Syariah.....	21
a. Produk-Produk Bank Sumut Syariah	24
4. Layanan <i>Mobile Banking</i>	35
a. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	35
b. Fasilitas <i>Mobile Banking</i>	36
c. Mamfaat <i>Mobile Banking</i>	37
B. PenelitianTerdahulu.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	45
B. Jenis Penelitian.....	45
C. Subjek Penelitian.....	46
D. Sumber Data.....	46
1. Data Primer.....	46
2. Data Sekunder	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
1. Wawancara	47
2. Dokumentasi.....	48
3. Studi Kepustakaan.....	48
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	48

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank SUMUT Syariah.....	50
1. Sejarah Singkat Bank SUMUT Syariah	50
2. Visi dan Misi PT. Bank SUMUT Syariah.....	55
3. <i>Statement</i> (pernyataan) Budaya Perusahaan pada PT. Bank SUMUT	56
4. Makna dari Logo PT. Bank SUMUT Syariah.....	56
5. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	57
B. Hasil Penelitian.....	60
1. Strategi PT. Bank SUMUT Syariah Dalam Meningkatkan	
Kualitas Layanan Mobile Banking.....	60
2. Kendala PT. Bank SUMUT Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas	
Layanan Mobile Banking	64
3. Solusi PT. Bank SUMUT Syariah Dalam Menghadapi Kendala	
Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking	65
C. Keterbatasan Penelitian	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	: Peneliti terdahulu.....	39
-------------	---------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar VI. 1	: Logo PT. Bank SUMUT Syariah	56
Gambar VI. 2	: Struktur Organisasi Unit Usaha Syariah PT Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang bergerak pada bidang jasa keuangan. Bank juga sering didefinisikan sebagai lembaga jasa keuangan yang mempunyai fungsi sebagai perantara keuangan yang memobilisasi dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit untuk membiayai usaha atau kebutuhan konsumtif.²

Persaingan di dunia Internasional menunjukkan persaingan bebas yang menuntut kecakapan dan kecanggihan teknologi setiap negara. Oleh karena itu, dalam rangka memasuki persaingan Internasional, Indonesia dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi yang terjadi di dunia. Dalam hal ini Indonesia berupaya meningkatkan perkembangan di berbagai sektor, terutama sektor ekonomi. Khususnya pengoptimalan peranan lembaga keuangan, baik lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank. Bank mempunyai fungsi sebagai media intermediasi, yaitu proses penyerapan dana dari unit *surplus* ekonomi, baik sektor usaha lembaga pemerintah maupun individu (rumah tangga) untuk menyediakan dana bagi unit usaha lain yang *defisit* (membutuhkan dana).³

Persaingan menuntut setiap bank untuk mempertahankan atau

²Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2009), hlm. 11.

³Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 27.

mendapatkan nasabah baru. Bank-bank yang memberikan layanan lebih baik akan dicari oleh para nasabah. Ketidakpuasan nasabah akan membuat para nasabah pindah ke bank lain. Sebagaimana dikatakan oleh Fandy Tjiptono, “Situasi ketidakpuasan terjadi manakala konsumen telah menggunakan produk atau mengalami jasa yang dibeli dan merasakan bahwa kinerja produk ternyata tidak memenuhi harapan”.⁴

Dunia perbankan memanfaatkan kemajuan teknologi, khususnya pengoptimalan peranan lembaga keuangan, baik lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan nonbank. Peranan teknologi dalam pengembangan dan penyediaan produk baru, bahkan fasilitas-fasilitas jasa perbankan sangat signifikan. Para pengguna jasa perbankan dimanjakan dengan fasilitas-fasilitas yang memudahkan mereka untuk melakukan transaksi-transaksi perbankan. Perkembangan teknologi sekarang ini adalah sektor teknologi informasi yang menyebabkan bertambah pesatnya jenis dan kompleksitasnya produk dan jasa perbankan. Kondisi ini jauh berbeda dengan sebelum adanya kemajuan teknologi perbankan. Transaksi perbankan pada bank di Indonesia sebelum berkembangnya teknologi dilakukan dengan penulisan data, mengantri, kemudian dilanjutkan transaksi tatap muka antara nasabah dengan *teller* atau *customer service*. Proses ini sangat menyita waktu dan bahkan membuat nasabah tidak merasa nyaman, karena harus mengantri lebih lama. Namun dengan penggunaan teknologi yang canggih pada perbankan akan mengubah pola transaksi nasabah yang

⁴Fandi Tjiptono, *Service Managemen: Mewujudkan Layana Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm. 164.

tadinya tidak merasa nyaman karena menyita banyak waktu dengan adanya perkembangan teknologi, menjadi pola transaksi yang berjalan secara efektif dan efisien. Produk perbankan yang menggunakan teknologi informasi ini disebut *Mobile Banking* atau *M-Banking*. *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui Android dengan menggunakan *Mobile Banking*. Istilah *Mobile Banking* berkaitan erat dengan fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak, seperti Android.⁵

Mobile Banking merupakan layanan yang disediakan bank menggunakan sarana *Mobile* untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan, misalnya cek saldo, mutasi rekening, dan sebagainya. Keberadaan *Mobile* dalam kehidupan kita di zaman serba instan ini tentu bukan hal yang asing, baik ditinjau dari aspek geografi seiring dengan semakin meluasnya daerah jangkauan operator telepon seluler, maupun aspek demografi seiring dengan penggunaan perangkat telepon seluler yang semakin meluas ke berbagai kalangan tanpa mengenal batasan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan tingkat penghasilan. Bahkan keberadaannya sudah menjadi bagian dari gaya hidup pemilik Android, misalnya, sebagai media untuk melakukan transaksi perbankan yang saat ini lebih dikenal dengan istilah *Mobile Banking*. *Mobile Banking* tidak lain merupakan sebuah aplikasi layanan yang dimaksudkan dapat memudahkan dalam mengakses informasi dalam transaksi pada PT. Bank

⁵Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*," Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 62 No. 1 September 2018.

SUMUT Syariah.⁶

Saat ini perkembangan dunia perbankan sangat pesat. Banyaknya pesaing menyebabkan perusahaan sulit untuk mempertahankan nasabah. Dalam usaha memenangkan persaingan tersebut, maka pemanfaatan teknologi merupakan hal yang wajib dilakukan oleh lembaga perbankan. Peranan teknologi dalam pengembangan dan peningkatan layanan produk baru atau fasilitas jasa perbankan sangat signifikan. Dengan peningkatan kualitas layanan, para pengguna jasa perbankan dimanjakan dengan berbagai fasilitas yang memudahkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan. Untuk mengantisipasi persaingan tersebut maka Bank SUMUT Syariah juga mulai bersaing dan berupaya untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan teknologi *Mobile Banking*.

Berdasarkan data seluruh nasabah Bank SUMUT pengguna *Mobile Banking* mencapai sekitar 55%. Menanggapi hal ini Bank SUMUT Syariah berusaha untuk meningkatkan dan menjaga kualitas layanan yang diberikan untuk menarik minat nasabah. Kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi nasabah. Produk layanan *Mobile Banking* yang ditawarkan kepada nasabah harus memiliki perbedaan pada setiap bank, untuk membedakan diri dari pesaing pada kriteria lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabahnya.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti tentang:

⁶Wijjinur Astuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm.110.

“STRATEGI PT.BANK SUMUT SYARIAH KANTOR CABANG PANYABUNGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*”

B. Batasan masalah

Mengingat masalah yang akan diteliti cukup luas, maka pengkajian secara lebih teliti perlu dilakukan agar masalah tersebut lebih spesifik, terbatas dan terinci. Masalah-masalah yang berkaitan dengan judul di atas tentu banyak sekali. Namun, peneliti hanya membatasi masalah pada Strategi PT. Bank SUMUT Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Strategi Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* ?
2. Apa saja yang menjadi kendala Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* ?
3. Bagaimana solusi yang diterapkan oleh Bank SUMUT Syariah dalam mengatasi kendala peningkatan kualitas layanan *Mobile Banking* ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui strategi Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking*.
2. Mengetahui kendala Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking*.
3. Untuk mengetahui solusi yang diterapkan oleh Bank SUMUT Syariah dalam mengatasi kendala layanan *Mobile Banking*.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Peneliti
 - a. Menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bangku kuliah.
 - b. Menambah pengetahuan khususnya di bidang Perbankan Syariah.
 - c. Menambah pengetahuan bagaimana strategi PT. Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* yang diterapkan PT. Bank SUMUT Syariah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - d. Menyelesaikan tugas akhir perkuliahan di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
2. Bagi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan
 - a. Menambah referensi bagi perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
 - b. Sebagai bahan acuan untuk pengembangan penelitian berikutnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b. Dapat mengetahui bagaimana strategi PT. Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking*.

4. Bagi PT. Bank SUMUT Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai catatan untuk koreksi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya, sekaligus memperbaiki apabila ada kekurangan dan kelemahannya terutama dalam lingkungan kerja.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mengumpulkan data gambaran secara ringkas mengenai proposal ini, maka peneliti menggunakan sistematika pembahasan dengan rincian sebagai berikut:

BAB I merupakan Pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II menjelaskan tentang Landasan Teori yang terdiri pengertian Strategi, pengertian Layanan, Kualitas Layanan, Manfaat Kualitas Layanan, Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam, Bank Syariah, Pengertian *Mobile Banking*, Fasilitas *Mobile Banking*, Manfaat *Mobile Banking*, dan penelitian terdahulu.

BAB III berisi tentang Metode Penelitian terdiri atas lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik pengelolaan dan analisis data.

BAB IV merupakan Hasil Penelitian yang menjelaskan tentang analisis penelitian berisikan hasil data yang diolah berkaitan dengan teknik pengelolaan dan analisis data.

BAB V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah jawaban masalah yang dirumuskan dalam pendahuluan skripsi. Pada bagian saran dimuat hal-hal yang perlu direkomendasikan dan ditindaklanjuti dari hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Strategi adalah ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijakan tertentu dalam perang. Atau bisa juga diartikan sebagai rencana yang cerdas mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu. Rencana ini lebih berarti mengenai kiat-kiat dalam menghadapi ancaman dari musuh serta hal yang harus dipersiapkan dalam melaksanakan perang.⁷

Strategi dapat di definisikan berdasarkan dua perspektif yang berbeda yaitu (1) dari perspektif apa yang suatu organisasi ingin lakukan, dan (2) dari perspektif apa yang organisasi akhirnya lakukan. Berdasarkan perspektif yang pertama, strategi dapat didefinisikan sebagai program untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi dan mengimplementasikan misinya. Makna yang terkandung dari strategi ini adalah bahwa manajemen memainkan peran yang aktif, sadar dan rasional dalam merumuskan strategi organisasi.

Sedangkan berdasarkan perspektif kedua, strategi didefinisikan sebagai pola tanggapan atau respon organisasi terhadap lingkungannya sepanjang waktu. Pada definisi ini, setiap organisasi pasti memiliki

⁷Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005) Edisi ke-3, cet. Ke-2, hlm. 1092.

strategi meskipun strategi tersebut tidak pernah dirumuskan secara ekspilisit. Pandangan ini diterapkan bagi para manager yang bersifat kreatif, yaitu hanya menanggapi dan menyesuaikan diri terhadap lingkungan secara pasti manakala dibutuhkan.

Dalam bahasa Indonesia *generalship* berarti keahlian militer atau kepemimpinan. Disini dipahami sebagai segala upaya yang dilakukan oleh para pemimpin, pejuang atau *leader* dalam pasukan dengan membuat rencana untuk menghadapi musuh dalam peperangan.⁸

Starategi secara *etimologi*, strategi sebenarnya berasal dari kata majemuk bahasa Yunani, yaitu *stratos* dan *agein*. *Stratos* sendiri artinya pasukan dan kata *agein* berarti memimpin.⁹ Strategi secara perspektif terminologis, dikemukakan oleh banyak ahli. Strategi pada hakikatnya adalah “*perencanaan (planning) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan tersebut*”.¹⁰ Strategi didefinisikan sebagai proses penetapan terhadap kiat dari pihak petinggi perusahaan yang disertai dengan merancang cara untuk misi jangka panjang perusahaan agar misi tersebut dapat diraih.¹¹

Dari pendapat tersebut peneliti memahami bahwa dalam strategi terdapat perencanaan dan pengaturan agar tujuan yang diinginkan dapat

⁸Hari Purnomo dan Zulkifrimansyah, *Manajemen Strategi; Sebuah Konsep Pengantar*, (Jakarta: Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi UI, 1998), hlm.8

⁹Ali Murtopo, *Strategi Kebudayaan*, (Jakarta: Center For Strategic and International Studies-CSIS, 1978), hlm.7.

¹⁰Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. cet ke-1, (Bandung: Remaja Rosdakarya), 2007, hlm.40.

¹¹Umar Husein, *Strategi Manajemen in Action*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 31.

diraih. Jadi dari defenisi tersebut dapat dimengerti bahwa strategi merupakan misi perusahaan. Peneliti menyimpulkan bahwa strategi merupakan rencana yang mengkhususkan pada tujuan organisasi, dalam hal ini pelayanan kepada masyarakat. Strategi didalamnya menggambarkan misi dasar dari organisasi serta tujuan dan sasaran yang hendak dicapai, juga cara-cara pemanfaatan sumber-sumber organisasi untuk mencapai sasarnya.

b. Manfaat Perencanaan Strategi

Perencanaan strategi merupakan suatu proses yang dilakukan suatu organisasi atau perusahaan untuk menentukan strategi atau arahan, serta mengambil keputusan untuk mengalokasikan sumber dayanya (termasuk modal dan sumber daya manusia) untuk mencapai strategi. Adapun manfaat perencanaan strategi yaitu:¹²

- 1) Mendorong organisasi atau perusahaan untuk terus berkembang baik dari aspek pemberdayaan sumber daya manusia maupun pencapaian tujuan-tujuan organisasi.
- 2) Merangsang suatu organisasi atau perusahaan sehingga mampu merespon dinamika internal maupun eksternal perusahaan.
- 3) Suatu perusahaan akan fokus terhadap proses, hasil serta manfaat sekaligus.

¹²David Sukardi Kodrat, *Manajemen Strategi Membangun Keunggulan Bersaing*, (Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2009), hlm. 120.

- 4) Sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan akan terlatih dalam mensimulasikan masa depan mereka baik secara individual maupun organisasi.
- 5) Sumber daya manusia yang ada dalam organisasi perusahaan terbiasa dalam menetapkan tujuan dan sasaran. Kegiatan suatu organisasi perusahaan akan lebih efisien sehingga mampu meningkatkan kompetensi manajemen dan kepemimpinan.
- 6) Sumber daya manusia terbiasa menjalankan organisasi dengan pendekatan sistem sehingga bisa melakukan proyeksi dan menganalisis konsekuensi.
- 7) Sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi perusahaan akan terbiasa melakukan proses keputusan dan kebijakan.
- 8) Proses perencanaan strategi mendorong sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi perusahaan untuk memiliki keterampilan dalam membangun jaringan komunikasi.

2. Layanan

a. Pengertian Layanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, layanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹³ Layanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa layanan merupakan tindakan yang dilakukan orang

¹³*Ibid.*, hlm. 446.

lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.¹⁴ Layanan adalah layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).¹⁵

Ada beberapa layanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan :

- 1) Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- 3) Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- 4) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
- 5) Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pesaing yang lain.
- 6) Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- 7) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.

¹⁴AS. Moenir, *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara.2000), hlm. 17.

¹⁵Nina Rahmayanty, *Management Pelayanan Prima*, hlm. 18.

- 8) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan lainnya.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.¹⁶

b. Kualitas Layanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan yang tersirat. Defenisi kualitas yang berpusat pada konsumen, dapat dikatakan bahwa seorang penjual telah memberikan kualitas bila produk/ layanan penjual memenuhi harapan konsumen.¹⁷ Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas bisa didefinisikan sebagai bebas dari kerusakan, tetapi sebagian besar perusahaan yang berpusat pada pelanggan mendefinisikan kualitas berdasarkan penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan.¹⁸

¹⁶Kasmir. *Etika Costumer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada,2005), hlm. 15.

¹⁷Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: 2005), hlm. 98.

¹⁸ Muhammad Isa, H. Aswadi Lubis, dan Marliana Caniago, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, (Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan). hlm. 166.

Layanan berasal dari kata layanan yang kata kerjanya adalah melayani yang mempunyai arti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang, meladeni, menerima (menyambut), ajakan (tantangan, serangan). Layanan adalah perihal cara melayani atau meladeni.

Kualitas layanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*).¹⁹

Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.²⁰

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja atau *partner* yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Dalam

¹⁹ F. Tjiptono, Pemasaran Jasa, (Cetakan pertama. Malang: Bayu Media Publishing: 2005), hlm. 111.

²⁰ Hanik Ulwiyati, *Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya*, (Skripsi-Surabaya:2013), hlm.22.

jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan. Kualitas pelayanan merupakan persepsi nasabah tentang totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Berdasarkan uraian diatas dalam hal kualitas, pelayanan minimal memiliki lima dimensi yaitu:²¹

- 1) *Tangible* (Bukti fisik) yakni berupa fasilitas fisik, peralatan, karyawan atau pegawai, dan material yang dipasang. Agar menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti keadaan gedung, fasilitas perusahaan, desain perusahaan, dan kerapian penampilan karyawan.
- 2) *Reliability* (Keandalan) yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan

²¹ Philip Kotler dan Susanto, A.B, *Manajemen Pemasaran di Indonesia. Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian edisi pertama*, Terj, Bambang Sarwiji (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hlm. 50.

membantu penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen dengan cepat.

- 3) *Responsiveness* (Cepat Tanggap) yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap atau cepat.
- 4) *Assurance* (Jaminan) yakni pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf yang mampu menimbulkan keyakinan dan kepercayaan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) *Emphaty* (Empati) yakni kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen sehingga menimbulkan kemudahan dalam melakukan hubungan, dan komunikasi yang baik agar memahami kebutuhan para konsumen.

Pemberian layanan secara *excellent* atau *superior* akan selalu difokuskan pada harapan konsumen. Dengan demikian ada dua faktor yang utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Apabila jasa yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan harapannya maka kualitas layanannya akan memuaskan. Apabila kualitas layanannya yang diterima melebihi harapannya dianggap sebagai *excellence service (quality surprise)*. Jika pelanggan merasa

puas, maka akan terjadi penggunaan jasa berulang yang akan mengakibatkan pengguna jasa semakin loyal terhadap jasa tersebut.²²

c. Manfaat Kualitas Layanan

Untuk memenangkan persaingan global, maka penyedia jasa layanan harus mengerjakan tiga tugas utamanya yaitu:

- 1) Meningkatkan diferensiasi persaingan.
- 2) Meningkatkan kualitas layanan
- 3) Meningkatkan produktifitas.

Ketiga tugas tersebut difokuskan pada kualitas layanan.

Beberapa manfaat dari kualitas layanan antara lain:

- 1) Kualitas layanan memberikan keuntungan potensi terutama dalam meraih penjualan profit yang besar. Caranya yaitu dengan memberikan kualitas layanan yang unggul, maka pelanggan akan melakukan pembelian atau pemakaian ulang.
- 2) Kualitas layanan membantu penyedia jasa dalam membuat pelanggan tetap bertahan. Dengan adanya kualitas layanan yang baik, maka akan tercipta kesetiaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang sudah ada, bahkan produk- produk baru yang diluncurkan penyedia jasa tersebut.²³

Dengan kualitas yang memuaskan akan mencerminkan citra perusahaan. Kualitas yang dirasakan pelanggan akan menciptakan citra perusahaan, sebab kualitas yang bergerak dalam bidang jasa dapat

²²Kasmir, *Op. Cit*, hlm. 64

²³Philip Kotler, *Op. Cit*, hlm. 80

meningkatkan pangsa pasar. Dengan memperhatikan manfaat kualitas layanan, maka sangat menguntungkan jika penyedia layanan jasa mengalokasikan konsep kualitas jasa demi kelangsungan hidup penyedia jasa tersebut dimasa yang akan datang.

d. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Untuk meningkatkan pangsa pasar Perbankan Syariah juga dituntut memiliki daya saing (*competitiveness*). Hal ini tentu saja dapat ditempuh dengan memiliki strategi pemasaran yang efektif. Ini juga ditujukan dengan upaya pelayanan kepada nasabah. Kualitas produk dan layanan dianggap sebagai faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan karena pasar global dan internasional makin terus berkembang. Kualitas pelayanan konsumen dipandang sebagai filosofi utama oleh para manager di Indonesia jika mereka tetap ingin memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia.²⁴

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah harus berorientasi pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi. Dalam al-Qur'an surat Ali Imron ayat 159 :

²⁴Wakhid, S.C., dan Elvrita, *Adapting Islamic Bank's CARTER Model: An Empirical Study in Riau's Syariah Bank*, Indonesia, (ISSN: Vol. 2, 2007), hlm. 1858-2559.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿٥٦﴾

“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 ma'afkanlah 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.”²⁵

Alasan bank syariah harus sadar akan pentingnya kualitas pelayanan adalah : *pertama* , produk dan layanan bank syariah harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen. Allah senang melihat pekerjaan selesai pada tingkat *Itqan* yang artinya mempersiapkan dan memberikan hasil terbaik atau melakukan segala sesuatu dengan kualitas tinggi. *Kedua*, menggunakan kualitas layanan dalam bank syariah menjadi penting karena hubungannya dengan biaya, keuntungan, kepuasan konsumen, ingatan konsumen, serta kata-kata positif dari mulut konsumen.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis dalam memenangkan persaingan, mempertahankan citra perusahaan di

²⁵Al-Qur'an terjemahan surat Ali Imron, (Semarang : PT.Karya Toha Putra), hlm. 56.

masyarakat luas.²⁶ Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas produk dan layanan, untuk kepuasan konsumen terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan konsumen terhadap pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

3. Bank Syariah

Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, melayani jasa keuangan lainnya. Ketiga fungsi utama tersebut merupakan fungsi utama dari bank konvensional yang menggunakan sistem bunga (riba) dalam kegiatan operasionalnya. Namun bank syariah memiliki empat fungsi dalam kegiatan operasionalnya. Selain dari ketiga fungsi utama di atas, satu fungsi utama lainnya yang ada pada bank syariah adalah fungsi sosial dalam bentuk kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana zakat, infak dan sedekah serta penyaluran dana dalam bentuk pinjaman kebajikan (qardul hasan).²⁷

Dalam kehidupan sehari-hari kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat tidak terlepas dari kaitannya dengan uang. Sebab untuk menjalankan perekonomian, masyarakat membutuhkan uang untuk melakukan transaksi. Dalam melakukan transaksinya masyarakat dapat

²⁶M.Syafe'i Antonio, *Bank Islam: Teori dan Praktek*, (Jakarta, Gema Insani Press, 2000), hlm.16.

²⁷Nofinawati, *Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia*, (Institut Agama Islam Negeri). hlm. 169.

melakukannya dengan mendapatkan bantuan dari sebuah lembaga keuangan yang di kenal dengan nama bank. Dengan adanya bank masyarakat menjadi terbantu untuk dapat menukarkan uangnya, transfer, membayar rekening listrik, air, telepon ataupun pembayaran lainnya.²⁸

“Bank berasal dari kata *banco* yang artinya adalah bangku. Kata ini berasal dari bahasa Italia. Kata bangku inilah yang digunakan seorang *bangkir* untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah atau pelanggannya sampai kemudian istilah ini resmi dan populer menjadi Bank”. Definisi bank menurut UU No. 14 tahun 1967 Pasal 1 tentang pokok-pokok Perbankan adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

Menurut undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Dari pengertian di atas dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa Bank adalah lembaga kepercayaan yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi, membantu kelancaran sistem pembayaran, dan tidak kalah pentingnya adalah sebagai lembaga yang menjadi sarana dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah, yaitu kebijakan moneter. Karena fungsi-fungsinya tersebut, maka keberadaan bank yang sehat, baik secara individu maupun secara keseluruhan sebagai suatu

²⁸Irham Fahmi, *Manajemen Perbankan Konvensional & Syariah*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm. 26.

sistem, merupakan prasyarat bagi suatu perekonomian yang sehat. Untuk menciptakan bank sehat tersebut antara lain diperlukan pengaturan dan pengawasan bank secara efektif.²⁹

Sebagaimana diatur dalam undang-undang, bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan maka bank bertindak sebagai lembaga intermediasi atau lembaga perantara untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro ataupun deposito berjangka. Sementara itu, pihak-pihak yang kekurangan dan membutuhkan dana akan mengajukan pinjaman atau kredit kepada bank. Kredit tersebut dapat berupa kredit investasi, kredit modal kerja ataupun kredit konsumsi.

Penghimpunan dana dari masyarakat perlu dilakukan dengan cara-cara tertentu sehingga efisien dan dapat disesuaikan dengan rencana penggunaan dana tersebut. Pada dasarnya bank mempunyai empat alternatif untuk menghimpun dana untuk kepentingan usahanya, yaitu dana sendiri, dana dari depositan, dana pinjaman dan sumber dana lainnya.

Dana yang telah dihimpun bukanlah dana yang semuanya murah tapi sebagian besar adalah dana dari depositan yang menimbulkan kewajiban bagi bank untuk membayar imbal jasa berupa bunga. Untuk memperoleh penerimaan bank dalam rangka menutup biaya-biaya lain serta mendapatkan keuntungan, maka bank berusaha mengalokasikan

²⁹Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan

dananya dalam berbagai bentuk aktiva dengan berbagai macam pertimbangan. Sebelum bank memutuskan untuk memilih suatu bentuk aktiva tertentu dalam pengalokasian dana pihak ketiga, banyak hal yang harus dipertimbangkan. Terdapat tiga hal menjadi perhatian bank untuk menjadi bahan pertimbangan yaitu risiko, hasil dan jangka waktu.³⁰

a. Produk-Produk Bank SUMUT Syariah

Dalam kegiatan operasionalnya Unit usaha Syariah PT. Bank Sumut membagi produknya menjadi tiga bagian yaitu :

1) Penghimpunan Dana (*Funding*)

Adapun produk PT. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah yang bersifat menghimpun dana adalah:

a) Tabungan Marwah (*Martabe Wadiah*)

Tabungan Marwah merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip *wadiah yad-dhamanah* yang merupakan titipan murni dengan seizin pemilik dana (*sahibul mal*), bank dapat mengelolanya didalam operasional bank untuk mendukung sektor riil, dengan menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana. Lembaga penjamin simpanan (LPS) menjamin pengembalian dana titipan nasabah s/d Rp 100.000.000.³¹

³⁰Sobirin, Konsep Akad Wakalah Dan Aplikasinya Dalam Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank BNI Syariah Cabang Bogor), Jurnal Ekonomi Islam Al-Infaq, Vol. 3 No. 2, September 2012. hlm. 221.

³¹Muhammad, “ *Manajemen Keuangan Syariah.*”(UPP Yogyakarta, 2014). hlm. 20.

b) Tabungan Makbul

Tabungan makbul adalah produk tabungan khusus PT. Bank SUMUT Syariah sebagai sarana penitipan BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji) penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

c) Tabungan Marhamah (Martabe bagi hasil *Mudharabah*)

Merupakan produk penghimpunan dana yang dalam pengelolaannya menggunakan prinsip *Mudharabah Muthalaqah*, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (Sahibul mal) dan bank sebagai pihak yang bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Atas keuntungan yang didapat dari penyaluran dana, bank memberikan bagi hasil sesuai dengan *nisbah* yang telah disepakati.

d) Deposito Ibadah

Prinsipnya sama dengan tabungan marhamah, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil keuntungan yang telah disepakati bersama. Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.

e) Simpanan Giro *Wadiah*

Simpanan Giro *wadiah* merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip *wadiah yad-dhamanah* (Titipan murni). Pada Produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan mempergunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip Syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya.

2) Penyaluran Dana (*Lending*)

Adapun produk PT. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah yang bersifat menyalurkan dana adalah:³²

a) Pembiayaan *Murabahah*

Murabahah merupakan akad jual beli atas barang dengan harga yang disepakati diawal dimana bank menyebutkan harga pembelian dan margin yang diperoleh Bank. Bank dapat mensyaratkan pembeli untuk membayar uang muka (*Urbun*). Nasabah membayar kepada bank menurut harga yang diperjanjikan dan harga atau pembayaran tidak berubah selama jangka waktu yang telah disepakati. Produk pembiayaan ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan usaha seperti modal kerja dan investasi. Namun

³²Muhammad, *Op. Cit.* hlm. 18.

dapat juga digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi (*Murabahah* untuk konsumtif).

Murabahah dalam bahasa Arab berasal dari kata *ar-ribhu* yang diartikan kelebihan, tambahan atau keuntungan. *Murabahah* bentuk masdar dari kata *rabaha-yurabihu-murabahatan* yang diartikan saling memberi keuntungan. *Murabahah* didefinisikan yaitu suatu jual beli ketika penjual menyebutkan harga pembelian barang (termasuk biaya perolehan) dan keuntungan yang diinginkan. Jumlah keuntungan dalam transaksi *murabahah* dalam bentuk persentase dari biaya yang ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak. Adapun yang dimaksud dengan biaya perolehan adalah segala biaya yang dikeluarkan pihak penjual untuk mendapatkan barang seperti biaya pengiriman, pajak dan sebagainya.³³

Dalam praktik di perbankan syari'ah *murabahah* adalah sebuah akad perjanjian penyediaan barang berdasarkan jual-beli dimana Bank sebagai pihak yang membiayai maupun membelikan suatu barang yang diperlukan nasabah dan kemudian pihak Bank menjual kembali barang tersebut kepada nasabah dengan adanya tambahan keuntungan yang disepakati kedua belah pihak.

³³Fatwa Dewan Syariah Nasional PSAK 102 Revisi 2013: Akuntansi Murabah

Nasabah melakukan pembayaran secara angsur dalam jangka waktu tertentu. Adapun konsep transaksi akad *murabahah bil wakalah* di perbankan syari'ah adalah seorang nasabah yang ingin membeli barang yang dia perlukan meminta kepada pihak Bank untuk membelikan barang tersebut, setelah pihak Bank membeli barang yang diinginkan nasabah dari pihak *supplier*, kemudian Bank menjual kembali barang tersebut kepada nasabah. Berdasarkan konsep tersebut dapat diketahui dalam akad *murabahah bil wakalah* terdiri dari dua akad atau perjanjian yaitu perjanjian Nasabah sebagai pemberi amanah untuk membeli barang dan janji dari pihak Bank untuk menjual kembali barang dengan cara *murabahah*.³⁴

Dalam pembiayaan *murabahah*, objek *murabahah* harus tertentu dan jelas milik pihak bank. Pada pelaksanaannya, untuk pembelian objek *murabahah* dilakukan oleh nasabah sebagai pembeli objek *murabahah* tersebut. Hal tersebut berarti nasabah menjadi wakil dari pihak bank dengan menggunakan akad *wakalah*, setelah terjadinya akad *wakalah* maka nasabah sebagai pembeli objek *murabahah* tersebut bertindak atas nama bank untuk melakukan transaksi pembelian tersebut. Setelah objek *murabahah* secara prinsip sudah menjadi hak milik bank,

³⁴Destri BudiNugraheni, Analisis Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Tentang Wakalah, Hawalah, dan Kafalah Dalam Kegiatan Jasa Perusahaan Pembiayaan Syariah. *Jurnal Media Hukum*, No. 24 , Vol 2, 2017. hlm. 128.

kemudian antara bank dan nasabah akan melakukan akad kedua yaitu akad *murabahah*.

b) Pembiayaan *Mudharabah*

Mudharabah adalah akad kerjasama antara bank sebagai pemilik dana (*Shahibul mal*) dengan nasabah sebagai pengelola dana (*Mudharib*). Jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad. Pembiayaan *mudharabah* dapat dimanfaatkan untuk nasabah yang membutuhkan dana secara cepat untuk membiayai proyek, pekerjaan, atau usaha. Bank tidak ikut serta dalam pengelolaan usaha nasabah, tetapi memiliki hak dalam pengawasan dan pembinaan usaha nasabah.³⁵

Menurut bank syariah sistem bagi hasil (*mudharabah*) merupakan suatu mekanisme dilakukan oleh bank syariah dalam melakukan kegiatan usahanya. Dalam aktivitas usaha tersebut diperjanjikan adanya pembagian hasil atas keuntungan yang akan di dapat antara kedua belah pihak atau lebih. Bagi hasil dalam sistem perbankan syariah merupakan ciri khusus yang ditawarkan kepada masyarakat, dan dalam peraturan syariah yang berkaitan dengan pembahagian hasil usaha harus ditentukan terlebih dahulu pada awal terjadinya kontrak (akad). Besarnya penentuan bagian bagi hasil antara

³⁵Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah: Membahas Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 136.

kedua belah pihak ditentukan sesuai kesepakatan bersama, dan harus terjadi dengan adanya kerelaan (*An-Tarodhin*) di masing-masing pihak tanpa adanya unsur paksaan. Pembiayaan sangat penting bagi pembangunan ekonomi, karena itu pembiayaan selalu diperlukan untuk memperluas usaha para pengusaha baik perusahaan besar, menengah maupun perdagangan kecil dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³⁶

c) Pembiayaan *Musyarakah*

Pembiayaan *musyarakah* adalah penanaman dana dari pemilik dana atau modal untuk mencampurkan dana atau modal terhadap suatu usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan *nisbah* yang telah disepakati antara nasabah dan bank. Kerugian ditanggung oleh pemilik dana atau modal berdasarkan bagian dana atau modal masing-masing. Jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad.

Musyarakah merupakan akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu. Masing-masing pihak memberikan dana atau amal dengan kesepakatan bahwa keuntungan atau resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. Dalam praktik perbankan *Al-musyarakah*

³⁶Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditiya Bakti, 2006), hlm. 111.

diaplikasikan dalam hal pembiayaan proyek. Nasabah yang dibiayai dengan bank sama-sama menyediakan dana untuk melaksanakan proyek tersebut. Keuntungan dari proyek dibagi sesuai dengan kesepakatan untuk bank setelah terlebih dahulu mengembalikan dana yang dipakai nasabah.³⁷

d) Pinjaman (*Qardh*) dengan Gadai Emas

Pinjaman (*Qardh*) dengan gadai Emas adalah fasilitas pinjaman dana tanpa imbalan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah dengan jaminan berupa emas yang berprinsip gadai syariah. Atas emas yang digadaikan, bank mengenakan biaya sewa.

Akad pinjam meminjam (uang) antara satu pihak dengan pihak lain. Dalam lembaga keuangan perbankan, produk ini tidak memberikan keuntungan finansial. Produk ini diterapkan: (1) Sebagai produk pelengkap bagi nasabah yang membutuhkan dana talangan segera untuk masa yang relatif pendek. Ia akan mengembalikan secepatnya dana tersebut. Produk ini hanya diberikan kepada nasabah yang telah terbukti loyalitas dan bonafiditasnya; (2) sebagai fasilitas bagi nasabah yang memerlukan dana cepat, karena ia tidak dapat menarik dananya disebabkan tersimpan dalam

³⁷Wulanmas A.P.G. Frederik, Analisis Yuridis terhadap Peranan Bank Syariah dalam Kegiatan Perbankan di Indonesia, *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* No. 4 Vol. 19 Oktober 2012, hlm. 548 – 565.

bentuk deposito; (3) sebagai produk untuk menyumbang usaha yang sangat kecil atau untuk kepentingan sosial.

Oleh karena sifatnya yang tidak memberikan keuntungan finansial, maka *danaal-qard* tidak bisa diambil dari dana-dana nasabah. Untuk kepentingan pertama dan kedua, membantu keuangan nasabah secara cepat dan berjangka pendek, maka sumber dananya diambil dari modal bank. Sedangkan untuk tujuan yang terakhir, membantu Usaha Mikro dan Sektor Sosial, sumber dananya diambil dari zakat, infak, dan sedekah. Di samping juga dana-dana yang bersifat meragukan.³⁸

3) Jasa-Jasa Bank

Adapun jasa yang ditawarkan PT. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah adalah sebagai berikut:

a) Kiriman uang (Transfer)

Kiriman uang (Transfer) yaitu suatu jasa Bank dalam pengiriman dana dari suatu cabang ke cabang yang lain atas permintaan pihak ketiga (ijab dan Qabul) untuk dibayarkan kepada penerima ditempat lain. Kiriman uang menggunakan prinsip Wakalah. Konsep *wakalah* dalam transaksi transfer uang yaitu dimana adanya permintaan dari nasabah selaku *muwakkil* kepada Bank sebagai *wakil*, untuk melakukan

³⁸ Arifin, Zainul. *Memahami Bank Syariah: Lingkup, Peluang, Tantangan, dan Prospek*, (Jakarta: Alfabet, 1999), hlm. 133.

perintah transfer sejumlah uang yang ditujukan ke rekening orang lain³⁹

b) Kliring

Kliring ialah tata cara penghitungan utang piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat-surat berharga antara bank-bank peserta kliring dengan maksud agar perhitungan utang piutang itu terselenggara dengan mudah, cepat dan aman, landasan syariahnya menggunakan prinsip *wakalah*.

Kliring adalah pelunasan utang piutang sesama Bank anggota kliring yang di koordinasikan oleh Bank Indonesia di dalam lembaga kliring. Bank bertugas untuk menagih warkat yaitu surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro, wesel bank untuk transfer, surat bukti penerimaan transfer, nota debit dan nota kredit, yang berasal dari dalam kota. Kliring merupakan produk jasa di perbankan syariah yang diadopsi dari Bank konvensional namun dijalankan dengan sistem yang didasarkan pada Al-Qur'an dan Sunnah.

Lembaga kliring adalah sebuah lembaga dari Bank Indonesia. Lembaga ini merupakan wadah berkumpulnya semua anggota kliring dari berbagai Bank anggotanya yang bertujuan untuk perhitungan, pelunasan maupun pertukaran

³⁹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm.

warkat kliring. Warkat kliring yaitu sarana yang digunakan pada lalu lintas pembayaran giral (uang yang dikeluarkan Bank umum berupa surat-surat berharga) yang dapat diperhitungkan dalam kliring.⁴⁰

c) Inkaso (Jasa Tagih)

Inkaso adalah pengiriman surat atau dokumen berharga untuk ditagihkan pembayarannya kepada pihak yang menerbitkan atau yang ditentukan (tertarik) dalam surat atau dokumen berharga tersebut, dengan landasan syariahnya menggunakan prinsip wakalahnya. Di dalam transaksi inkaso terdapat Bank pemrakarsa dan Bank pelaksana. Bank pemrakarsa yaitu Bank yang menerima warkat dari pihak ketiga untuk ditagihkan dan hasilnya sebagai keuntungan bagi pihak ketiga. Adapun Bank pelaksana yaitu bank yang melakukan transaksi kepada pihak ketiga dengan melalui amanat dari pihak bank pemrakarsa. Dalam transaksi ini menggunakan biaya yang mana biaya tersebut akan dikenakan kepada pihak yang memberikan amanat, dari proses tersebut Bank pemrakarsa mendapatkan upah atau komisi.

⁴⁰Kasmir, *Op. Cit.* hlm. 58

d) Bank Garansi

Bank Garansi yaitu pemberian janji bank (Penjamin) kepada pihak lain (Terjamin) untuk jangka waktu tertentu, jumlah tertentu dan keperluan tertentu, bahwa bank akan membayar kewajiban nasabah yang diberi garansi bank kepada pihak lain tersebut, apabila nasabah tersebut cedera janji. Bank Garansi menggunakan prinsip *kafalah al-nualaqah*. Dalam aplikasinya pada PT. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah, Bank memberikan garansi bank untuk kontraktor yaitu: jaminan penawaran (*Tender Bond*), Penerimaan Uang Muka.⁴¹

4. Layanan *Mobile Banking*

a. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/*handphone* dengan menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Arti istilah *Mobile Banking* merupakan layanan yang disediakan bank menggunakan sarana seluler untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan. Hampir semua bank telah menyediakan fasilitas *M-Banking* nya.⁴²

Pada tahun 2020 PT. Bank SUMUT Syariah meluncurkan aplikasi *Mobile Banking* yang disebut dengan *SUMUT Mobile*.

⁴¹Kasmir, *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm.133.

⁴²Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 18.

SUMUT *Mobile* merupakan aplikasi yang berfungsi untuk mendukung kemudahan, kecepatan dan kenyamanan transaksi nasabah kapanpun dan dimanapun yang dilakukan melalui *Smartphone* selama 24 jam *non-stop*. SUMUT *Mobile* hadir untuk memberikan pelayanan yang jauh lebih mudah kepada nasabah Bank SUMUT untuk mendapatkan informasi maupun transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun. *Mobile Banking* atau SUMUT *Mobile* merupakan bagian dari *Elektronik Banking channel* dan juga merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan dan atau rekening giro rupiah. Sebagai sistem layanan yang bersumber pokok pada kedua rekening tersebut, maka salah satu syarat bagi nasabah yang menginginkan layanan *Mobile Banking* atau SUMUT *Mobile* ini cukup menjadi nasabah Bank SUMUT syariah dengan membuka rekening tabungan dan kartu ATM, selanjutnya nasabah cukup melakukan registrasi dan aktivasi SUMUT *Mobile* melalui *customer service* Bank SUMUT syariah.

Pemilik rekening dapat melakukan pendaftaran melalui *counter* bank, maka PIN yang diberikan sesuai dengan PIN standar yang berlaku di bank, jika nasabah mendaftarkan melalui kartu ATM, maka *access code* adalah nomor atau angka yang ditentukan sendiri oleh nasabah.

b. Fasilitas *Mobile Banking*

Fasilitas layanan *Mobile Banking* yang dapat dilakukan melalui layanan ini, antara lain:

- 1) Informasi Rekening
- 2) Informasi saldo
- 3) Tarik tunai di ATM tanpa kartu
- 4) Mutasi Rekening
- 5) Transfer Dana Antar Bank SUMUT Syariah
- 6) Transfer Dana Antar ke Bank lain
- 7) Transaksi Pembelian dan Pembayaran
- 8) Lihat lokasi Kantor dan ATM
- 9) Login Aman Menggunakan Finger print⁴³

Bertransaksi melalui SUMUT *Mobile* tidak dikenakan biaya SMS PIN (*Personal identification Number*) dan OTP (*On-Time Password*) selama nasabah menggunakan jenis koneksi data, namun apabila nasabah menggunakan jenis koneksi SMS (*Short Message Service*) dan USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*) dan mengaktifkan SMS notifikasi transaksi, maka nasabah akan dikenakan biaya SMS notifikasi ketika terjadi transaksi dana keluar dan dana masuk. Besarnya biaya SMS notifikasi mengacu kepada tarif yang dikeluarkan oleh masing-masing operator seluler yang digunakan.

c. Manfaat *Mobile Banking*

Hampir semua bank di Indonesia telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan melalui *Mobile Banking* dimana saja melalui aplikasi *Mobile Banking*. Dengan adanya *Mobile Banking*, bank

⁴³Brosur Produk SUMUT Mobile, Bank SUMUT Syariah.

berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Hampir semua bank telah menyediakan fasilitas *Mobile Banking*. Kegunaan, keuntungan dan kenyamanan yang dapat diperoleh dari penggunaan *Mobile Banking* adalah:

- 1) Mudah, untuk melakukan transaksi perbankan, sehingga kita tidak perlu datang langsung ke Bank, kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.
- 2) Praktis, setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.
- 3) Aman, *Mobile Banking* dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan PIN yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah.
- 4) Penggunaan yang bersahabat, *Mobile Banking* dirancang dengan sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapapun saja. Nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.
- 5) Nyaman, Nasabah seperti mempunyai ATM di genggam tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *Mobile Banking*, kecuali penarikan tunai.⁴⁴

Kualitas layanan sangat penting dalam bisnis perbankan.

⁴⁴Brosur Produk SUMUT Mobile, Bank SUMUT Syariah.

Bank-bank semakin bersaing untuk merebut *customer based* dengan mengandalkan kualitas pelayanan. Selain menawarkan berbagai macam produk, perbaikan disisi teknologi informasi, sisi pelayanan fisik lainnya, sisi pelayanan non-fisik dan beragam hal yang berbau pelayanan prima dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Semua itu disiapkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan akhirnya diharapkan mampu menjaring dana masyarakat. Layanan yang baik harus dilakukan terus menerus tanpa henti, karena bank itu bekerja berdasarkan prinsip kepercayaan, sehingga nilai itu menjadi penting, nilai terbaik bisa membuat nasabah puas dan pada hakikatnya nasabah menjadi loyal.

B. Penelitian Terdahulu

Sudah banyak mahasiswa di Indonesia yang sudah meneliti terkait Strategi peningkatan kualitas layanan. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel II. 1
Peneliti terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Ewasudarma (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Tahun 2018).	Strategi PT. Bank Sumut Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sms <i>Banking</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi PT. Bank Sumut Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan SMS <i>Banking</i> terbagi menjadi dua, yaitu strategi produk dan strategi promosi. Pada

		<p>strategi produk Bank Sumut meluncurkan aplikasi terbaru berupa “<i>New SMS Banking Bank Sumut</i>” sedangkan pada strategi promosi Bank Sumut melakukan berbagai ragam promosi salah satunya Bank Sumut menggelar program pesta hadiah <i>SMS Banking Sumut</i>, mengadakan pengundian program <i>mobile banking</i> berhadiah 2016.</p>
<p>Wari Sugiana(Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, Tahun 2018).</p>	<p>Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi layanan berbasis digital, yaitu Aplikasi <i>Marketing Kit</i>, APRO (Aplikasi Pembukaan Rekening Online), Aplikasi Wakaf Hasanah, Aplikasi Hasanah Personal, Aplikasi YAP! (<i>Your All Payment</i>), <i>E-Banking (Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Automatic</i></p>

		<i>Teller Machine, Tap Cash IB Hasanah).</i>
Intan Dwi Saputri (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang, Tahun 2020).	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Malang Wahid Hasyim	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebuah strategi yang dilakukan pada PT Bank Mandiri (Persero) Kantor Cabang Malang Wahid Hasyim dalam meningkatkan sebuah kualitas pelayanannya melalui teknologi yang berbasis digital yaitu pada Aplikasi Mobile Internet Bisnis (MIB), Aplikasi Mandiri Lelang, Aplikasi Mandiri Fiestapoin, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, ATM. Selain itu Bank Mandiri juga menerapkan pada 5 dimensi meningkatkan kualitas pelayanan perbankan, yaitu reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible).
Yusuf Rombe (Jurnal, Universitas Kristen Indonesia, Tahun 2020).	Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara	Terlihat dari laporan tahunan dan wawancara internal, Bank Negara Indonesia telah mencapai target

	Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat	kinerja yang baik. Akan tetapi, beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasi strategi digitalisasi layanan jasa seperti legacy sistem IT, budaya kerja yang belum digital dan koordinasi yang kurang baik antar divisi internal BNI. Beberapa hal tersebut perlu diperhatikan lebih serius guna mencapai visi dan misi PT. Bank Negara Indonesia.
--	--	--

Dari penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti diantaranya ialah:

1. Ewasudarma

Persamaan penelitian Ewasudarma ialah sama-sama meneliti tentang strategi PT. Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan sedangkan perbedaannya ialah penelitian Ewasudarma meneliti Strategi PT. Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan SMS *Banking* Unit Usaha Syariah Jalan Imam Bonjol Medan, sedangkan penelitian ini membahas tentang Strategi PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*.

2. Wari Sugiana

Persamaan penelitian Wari Sugiana ialah sama-sama meneliti tentang strategi meningkatkan kualitas layanan sedangkan perbedaannya ialah penelitian Wari Sugiana meneliti Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah Kcp. Bulaksumur Yogyakarta sedangkan penelitian ini membahas tentang Strategi PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*.

3. Intan Dwi Saputri

Persamaan penelitian Intan Dwi Saputri ialah sama-sama meneliti tentang Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan sedangkan perbedaannya ialah penelitian Intan Dwi Saputri meneliti Strategi Meningkatkan kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Wahid Hasyim sedangkan penelitian ini membahas tentang Strategi PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*.

4. Yusuf Rombe

Persamaan penelitian Yusuf Rombe ialah sama-sama meneliti tentang Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan sedangkan perbedaannya ialah penelitian Yusuf Rombe meneliti Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusatsedangkan penelitian ini membahas tentang Strategi PT. Bank

SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*.

Berdasarkan penjelasan persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan 4 penelitian terdahulu seperti yang dijelaskan di atas, dapat dipahami bahwa penelitian ini tidak sama dengan 4 penelitian tersebut, perbedaan tersebut ada pada objek penelitiannya dan rumusan masalahnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jl. Trans Sumatra Bukittinggi-Padangsidempuan No. 187, Sipolu Polu, Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatra Utara 22976, Indonesia, dan waktu penelitian ini dilakukan mulai bulan Juni 2020 sampai dengan selesai. Peneliti tertarik untuk meneliti di PT. Bank SUMUT Syariah dikarenakan produk *Mobile banking* (SUMUT *Mobile*) merupakan strategi baru Bank SUMUT Syariah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif Deskriptif. Penelitian Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁴⁵ Sedangkan berdasarkan pada sifatnya, penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kualitatif. Yaitu suatu penelitian yang menggambarkan dan melaporkan suatu objek penelitian dengan mengopersikan antara teori dengan keadaan yang terjadi di lapangan, apakah ada kesenjangan atau mungkin kesamaan antara teori dengan kenyataan dilapangan, kemudian dianalisis berdasarkan tujuan penelitian. Deskriptif kualitatif pada penelitian ini digunakan menggambarkan bagaimana Strategi PT. Bank SUMUT Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*.

⁴⁵Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 3.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi). Jika bicara tentang subjek penelitian, sebetulnya berbicara tentang unit analisis, yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran peneliti.⁴⁶ Subjek pada penelitian ini adalah karyawan PT. Bank SUMUT Syariah dan kepala bagian PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan yaitu bagian customer service 2 orang dan pimpinan kantor cabang panyabungan.

D. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.⁴⁷ Sumber data merupakan data atau informasi yang menjadi bahan baku dalam penelitian. Sumber data dalam penelitian ini berwujud data primer dan sekunder. Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan data sebagai berikut:

1. Data Primer (*Primary data*)

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.⁴⁸ Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk wawancara dengan kepala bagian PT. Bank SUMUT Syariah Kantor

⁴⁶Rachmad Kriyanto, *Teknik Praktik Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, Ed. I. Cet. III. 2006), hlm.156.

⁴⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 129.

⁴⁸Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 42.

cabang Panyabungan. Dengan data ini peneliti dapat gambaran umum tentang Strategi PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*.

2. Data Sekunder (*Secondary Data*)

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk di proses lebih lanjut.⁴⁹Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer. Dengan metode ini peneliti mendapatkan data dari buku, jurnal, artikel, dokumen-dokumen penting, lampiran pembiayaan, serta brosur-brosur dan lain-lain.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data. Adapun metode tersebut adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Wawancara merupakan alat *re-checking*

⁴⁹*Ibid.*, hlm. 43.

atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang dilakukan peneliti yaitu wawancara terstruktur, dimana pewawancara menggunakan daftar pertanyaan sebagai pedoman saat melakukan wawancara. Wawancara dilakukan dengan karyawan PT. Bank SUMUT Syariah atau kepala bagian PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen.⁵⁰ Studi dokumenter merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik.⁵¹ Metode dokumentasi berupa Gambar atau bukti Rekaman Wawancara ke beberapa Narasumber.

3. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Data yang diperoleh data dengan meneliti dan mempelajari referensi terkait Strategi peningkatan kualitas layanan, karya ilmiah, dan sumber-sumber bacaan lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk mendapatkan landasan teori.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

⁵⁰M. Iqbal Hasan, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 87.

⁵¹Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 221.

Untuk pengolahan data, maka digunakan teknik sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan Data (*Editing*), merupakan pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian.⁵² Dalam hal ini penulis menelaah kembali data yang terkumpul melalui studi pustaka supaya lengkap dan relevan.
- b. Rekonstruksi Data (*Reconstructing*), yaitu menyusun ulang data secara teratur, berurutan, dan logis sehingga mudah dipahami.
- c. Sistematisasi Data (*Sistematising*), yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah.⁵³ Yang dimaksud dalam hal ini yaitu mengelompokkan data secara sistematis. Data yang sudah diperiksa dikelompokkan menurut klasifikasi dan urutan masalah.

2. Analisis Data

Untuk menganalisa data dilakukan secara kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa katakata tertulis atau lisan dari objek yang dapat diamati. Kemudian data tersebut diolah dan dianalisis dengan pola pikir induktif, yaitu dari permasalahan secara khusus kemudian digeneralisasikan pada permasalahan yang bersifat umum, yang pada akhirnya ditarik kesimpulan.⁵⁴

⁵²Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 243.

⁵³*Ibid.* hlm. 29.

⁵⁴Lexy J. Moleong, *OP. Cit.*, hlm. 2.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank SUMUT Syariah

1) Sejarah Singkat Bank SUMUT Syariah

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 4 November 1961 dengan dasar hukum pendirian berdasarkan Akta Notaris Rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas (PT) dengan sebutan BPDSU. Pada 1962, berdasarkan UU No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan sesuai dengan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara No. 5 tahun 1965 bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Modal dasar pada saat itu sebesar Rp. 100 juta dan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se-Sumatera Utara.

Sejalan dengan Program Rekapitalisasi, bentuk hokum BPDSU tersebut harus diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) agar saham Pemerintah Pusat dapat masuk untuk pengembangan dan di kemudian dari saham pihak ketiga dimungkinkan dapat masuk atas persetujuan DPRD Tingkat I Sumatera Utara, sehingga berdasarkan hal tersebut maka pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU diubah kembali menjadi Perseroan Terbatas dengannama PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT Bank SUMUT yang berkedudukan dan berkantor Pusat di Medan, Jl. Imam Bonjol No.

18, yang didirikan berdasarkan Akta No. 38 tanggal 16 April 1999 dibuat di hadapan Alina Hanum, SH, Notaris di Medan yang telah mendapat pengesahan dari Departemen Kehakiman Republik Indonesia No. C-8224/HT.01.01.TH 99 tanggal 5 Mei 1999.

Pada saat itu, modal dasar ditetapkan sebesar Rp. 400 miliar. Seiring dengan pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan bank, maka pada tanggal 15 Desember 1999 melalui Akta No. 31, modal dasar ditingkatkan menjadi Rp.500 miliar. Sesuai dengan Akta No. 39 tanggal 10 Juni 2008 yang dibuat dihadapan H. Marwansyah Nasution, SH, Notaris di Medan berkaitan dengan Akta Penegasan No. 05 tanggal 10 November 2008 yang telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam Surat Keputusan No. AHU-AH.01-87927. AH. 01.02 tahun 2008 tanggal 20 November 2008 yang diumumkan dalam Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 10 tanggal 3 Februari 2009, maka modal dasar ditambah dari Rp 500 miliar menjadi Rp 1 triliun.

Anggaran Dasar terakhir, sesuai dengan Akta No. 12, tanggal 18 Mei 2011 dari notaris Afrizal Arsad Hakim, S.H., mengenai Pernyataan Keputusan Rapat PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara. Perubahan anggaran dasar ini telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam Surat Keputusan No. AHU-33566.AHU.01.02 Tahun

2011 tanggal 5 Juli 2011, dimana modal dasar mengalami perubahan dari Rp 1 triliun menjadi Rp 2 triliun.

Sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) pertama sekali dibuka pada tanggal 4 November 2004 berdasarkan izin dari Bank Indonesia No. 6/142/DPIP/Prz/Mdn tanggal 18 Oktober 2004, sampai dengan saat ini telah meluncurkan berbagai produk syariah yang cukup beragam yang dapat menjadi pilihan masyarakat. Namun demikian, UUS Bank SUMUT selalu melakukan pengembangan dan penyempurnaan terhadap produk yang ada, serta inovasi untuk menghasilkan produk-produk baru. Sampai dengan tahun 2016 produk UUS Bank SUMUT terdiri dari produk di bidang pendanaan (simpanan) dan produk pembiayaan (penyaluran dana).

PT Bank Sumut yang merupakan salah satu alat/kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan, PT Bank Sumut mempunyai fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah serta sebagai Bank Umum sebagai dengan maksud UU No. 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998.

Dampak krisis yang melanda Indonesia disegala bidang pada tahun 1997 termasuk dibidang ekonomi yang mengakibatkan banyak perusahaan yang gulung tikar akhirnya berimbas pada banyaknya bank swasta dan bank pemerintah yang tutup dan melakukan merger untuk menyelamatkan asset karena kerugian akibat kredit macet.

Oleh karena itu pemerintah menganggap PT Bank Sumut mampu untuk bangkit kembali dan mengingat pentingnya peranan PT Bank Sumut dalam menunjang pembangunan di daerah Sumatera Utara, maka pemerintah hanya memasukkan PT Bank Sumut ke dalam bank yang direkapitalisasi.

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit/Divisi Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder PT Bank Sumut, khususnya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarnya UU No. 10 Tahun 1998. Dampak krisis yang melanda Indonesia disegala bidang pada tahun 1997 termasuk dibidang ekonomi yang mengakibatkan banyak perusahaan yang gulung tikar akhirnya berimbas banyaknya bank swasta dan bank pemerintah yang tutup dan melakukan merger untuk menyelamatkan asset karena kerugian akibat kredit macet. Oleh karena itu pemerintah menganggap PT Bank Sumut mampu untuk bangkit kembali dan mengingat pentingnya peranan PT Bank Sumut dalam menunjang pembangunan di daerah Sumatera Utara, maka pemerintah hanya memasukan PT Bank Sumut kedalam bank yang direkapitalisasi.

PT Bank Sumut memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya umat Islam yang semakin sadarakan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi. Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa

Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Dari hasil *survey* yang dilakukan di 8 (delapan) kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah. Atas dasar ini dan komitmen PT Bank SUMUT terhadap pengembangan layanan Perbankan Syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 (dua) Kantor Cabang Syariah yaitu Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan sesuai izin dari BI NO.6/DPIP/PRZ/Mdn tanggal 18 Oktober 2004.

Bank Sumut Unit Syariah merupakan salah satu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan izin pembukaan kantor Cabang Syariah Medan dan Padang Sidempuan No.5/142/PRZ/Mdn tanggal 28 Oktober 2005 diikuti dengan dibukanya Cabang Syariah Tebing Tinggi pada tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin operasional Bank Indonesia sesuai dengan surat Bank Indonesia Medan kepada Direksi PT. Bank SUMUT Syariah, kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Bank SUMUT.

PT. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah telah didukung oleh sistem operasional perbankan yang disebut OLIB'S Syariah. Dalam menjalankan

operasional perbankan sehari-hari PT Bank Sumut Unit Syariah menggunakan sistem operasional perbankan yang menguat pada prinsip Syariah. Pada sistem operasi Bank Sumut Unit Usaha Syariah pemilik dana menanamkan uangnya Di Bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan dalam bentuk modal usaha, dengan perjanjian keuntungan telah disepakati.

Seiring persaingan yang semakin meningkat, optimalisasi dalam perencanaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan fokus Bank SUMUT ke depan, karena nantinya dengan kualitas Sumber Daya Manusia yang kompeten maka keunggulan bisnis bank dapat diraih. Dengan visi “Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat”, Bank SUMUT menyadari bahwa hal ini tidak akan mungkin terwujud tanpa ada Sumber Daya Manusia yang mumpuni.¹

- 2) Visi & Misi PT. Bank SUMUT Syariah
 - a. Visi PT. Bank Sumut Syariah Menjadi bank andalan untuk membuat dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

¹<http://www.banksumut.com> (3 Maret 2021), hlm.1.

- b. Misi PT. Bank SUMUT Syariah Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance* (pemenuhan).
- 3) *Statement* (pernyataan) Budaya Perusahaan pada PT. Bank SUMUT *Statement* Budaya Perusahaan atau sering dikenal dengan nama Motto dari PT. Bank SUMUT adalah “Memberikan Pelayanan TERBAIK”. Makna dari TERBAIK yaitu:
- a. Berusaha untuk selalu Terpercaya
 - b. Energik didalam melakukan setiap kegiatan
 - c. Senantiasa bersikap Ramah
 - d. Membina Hubungan secara Bersahabat
 - e. Menciptakan suasana yang Aman dan nyaman
 - f. Memiliki Integritas tinggi
 - g. Komitmen penuh untuk memberikan yang terbaik
- 4) Makna dari logo PT. Bank SUMUT Syariah

Gambar VI. 1
Logo PT. Bank SUMUT Syariah



Kata kunci dari logo PT Bank Sumut adalah SINERGY yaitu kerjasama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang didasari dengan

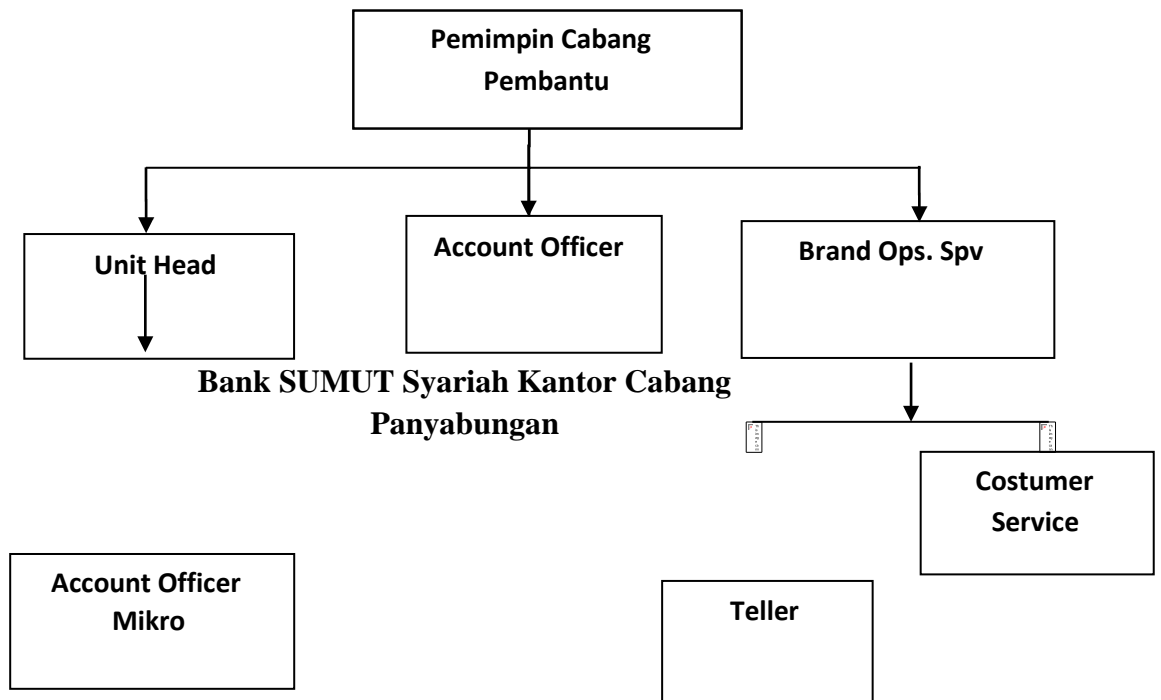
profesionalisme dan memberikan pelayanan yang terbaik. Bentuk Logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf "U" yang saling berkait bersinergy membentuk huruf "S" yang merupakan kata awal "SUMUT". Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut.

Warna *Orange* sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan professional sebagaimana misi Bank SUMUT. Warna Putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana *statement* Bank Sumut. Jenis huruf "*Platino Bold*" sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf capital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

5) Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

Struktur organisasi adalah susunan kepengurusan yang terdiri dari atas pimpinan perusahaan hingga para pegawai. Berikut ini struktur organisasi pada Unit Usaha PT. Bank SUMUT Syariah.

Gambar IV. 2
Struktur Organisasi Unit Usaha Syariah PT



Adapun deskripsi tugas masing-masing bagian sebagai berikut:

- a. Tugas pimpinan kantor cabang pembantu
 - 1) Memimpin, merencanakan dan memastikan terlaksananya rencana kerja, strategi dan anggaran tahunan sesuai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien untuk bank.
 - 2) Pemegang keputusan untuk pembiayaan yang diajukan.
 - 3) Bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di kantor cabang pembantu.
- b. Tugas *unit head*
 - 1) Menyusun rencana pembiayaan
 - 2) Menerima berkas pengajuan pembiayaan Melakukan analisis pembiayaan

c. Tugas *account officer mikro*

- 1) Menawarkan dan menjual produk bank kepada nasabah
- 2) Memberikan pelayanan, melakukan penagihan, pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank.
- 3) Melaksanakan kegiatan *cross selling* produk Bank SUMUT Syariah lainnya.
- 4) Melakukan penagihan, pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank.

d. Tugas *branch operation supervisor*

Tugas *branch operation supervisor* yaitu mengkoordinir pelaksanaan operasional bank untuk mendukung pertumbuhan bisnis dengan memberikan service dan layanan yang terbaik sehingga transaksi dari nasabah di kantor cabang dapat diselesaikan dengan baik.

e. Tugas *customer service*

- 1) Memberikan pelayanan dan informasi produk-produk bank syariah kepada nasabah serta informasi perbankan lainnya terutama dalam menangani permasalahan transaksi nasabah.
- 2) Melayani proses pembukaan dan penutupan rekening
- 3) Melayani nasabah yang butuh informasi tentang saldo dan mutasi rekening
- 4) Melayani complain yang diajukan oleh nasabah

f. Tugas *teller*

- 1) Memberikan layanan proses permintaan transaksi keuangan.
- 2) Memastikan setiap transaksi benar dan bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sebuah sistem dengan kas di terminalnya.
- 3) Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional.

g. Tugas *office boy*

- a. Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan.
- b. Melayani perintah yang ditugaskan oleh kantor yang berhubungan dengan pekerjaan kantor.
- c. Menyediakan minum untuk karyawan kantor.

h. Tugas *security*

- 1) Bertanggung jawab menjaga keamanan lingkungan kantor.
- 2) Bertanggung jawab menjaga dan memelihara semua asset yang ada dilingkungan kantor.

B. Hasil Penelitian

1. Strategi PT. Bank SUMUT Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada tanggal 7 April 2021 dengan Bapak Eka Herri Asmadiyah, strategi Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* adalah melalui beberapa cara dan tahapan. Salah satunya mengeluarkan aplikasi yang disebut dengan *SUMUT Mobile* dimana dengan seiring berkembangnya

zaman yang mana sekarang ini teknologi makin canggih sehingga Bank SUMUT syariah menarik minat nasabah agar para nasabah Bank SUMUT syariah tidak bosan dan selalu nyaman dalam melakukan transaksi pada layanan *Mobile Banking* maka bank SUMUT syariah meluncurkan aplikasi yang terbaru, yaitu aplikasi “SUMUT *Mobile*”.⁵⁵

Aplikasi ini dapat diakses melalui aplikasi *Smartphone Android*. Dengan aplikasi ini para nasabah akan semakin mudah menggunakan transaksi layanan *Mobile Banking* dimanapun dan kapanpun. Karena di dalam aplikasi ini juga sangat banyak sekali fitur-fitur aplikasinya seperti transfer dana, cek saldo, pembayaran token listrik, pembelian pulsa dan lain sebagainya. Kemudian srateginya bukan hanya itu, jadi Bank SUMUT syariah juga melakukan strategi promosi. Strategi promosi yang dilakukan yaitu sistem jemput bola yaitu terjun langsung kepada masyarakat atau dengan sistem *face to face* dengan nasabah, dimana bagi nasabah pemula atau yang sudah lama namun belum tahu apa itu SUMUT *Mobile* maka pihak Bank menjelaskan kepada nasabah khususnya bagian *Customer service* dan juga melalui Brosur yang dibagikan kepada nasabah. Dalam upaya Bank SUMUT syariah mengencarkan kualitas layanan *Mobile Banking* khususnya berbasis layanan, Bank SUMUT Syariah juga menggelar banyak program. Ada program pesta hadiah *Mobile Banking* Bank SUMUT syariah, ada juga program undian *Mobile Banking* berhadiah.

⁵⁵ Eka Herri Asmadi, Pimpinan Cabang Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan, 7 April 2021.

Strategi Optimalisasi *Mobile Banking* dalam rangka optimalisasi dalam penggunaan *Mobile Banking* pihak PT. Bank SUMUT Syariah kantor cabang Panyabungan membuat beberapa strategi agar penggunaan *Mobile Banking* Bank SUMUT Syariah dapat meningkat dan nasabah mengenal *Mobile Banking* sehingga nasabah ingin menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Beberapa strategi yang dilakukan sebagai berikut:

a. Mengedukasi nasabah

Mengedukasi nasabah maksudnya ialah *Customer service* Bank SUMUT Syariah menjelaskan kepada nasabah yang ingin mendaftar sebagai pengguna *Mobile Banking* agar mengetahui bagaimana langkah-langkah penggunaan *Mobile Banking* di Bank SUMUT. Dan juga menjelaskan apa saja kelebihan dan juga kelemahan dari penggunaan *Mobile Banking* serta membimbing nasabah dalam keamanan saldo nasabah.

b. Menyebarkan Brosur di Meja *Customer Service*

Customer Service Bank SUMUT Syariah kantor cabang Panyabungan menata brosur-brosur di atas meja *Customer Service* bertugas dan memberikan kepada setiap nasabah yang membuka rekening tabungan dan menjelaskan prosedur penggunaan *Mobile Banking* dan manfaat dari *Mobile Banking* agar nasabah mau mendaftar sebagai pengguna SUMUT *Mobile*.

c. Sosialisasi *Mobile Banking*

Pihak Bank SUMUT Syariah khususnya *Customer Service* Bank SUMUT Syariah akan menjelaskan bagaimana prosedur dari pendaftaran, dan juga penggunaan layanan *Mobile Banking* tersebut. *Customer Service* Bank SUMUT Syariah akan menjelaskan kelebihan dari *Mobile Banking* seperti nasabah dapat mengakses atau melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja lewat *handphone*.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan *Costumer Service* PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan, beliau menyatakan bahwa:

Tidak semua nasabah ingin membuka layanan penggunaan *Mobile Banking* tersebut karena asumsi atau pemikiran nasabah yang masih bersifat tradisional yang masih awam atau tidak tahu tentang teknologi sehingga tidak mengerti cara pengaplikasiannya.⁵⁶

d. Penetrasi pasar

Strategi yang digunakan bila masih banyak calon nasabah yang belum terjangkau di daerah pemasaran perusahaan, Bank SUMUT Syariah melakukan pengembangan pemasaran dengan penetrasi pasar ke wilayah maupun daerah yang belum pernah dimasuki, dimana untuk mengenalkan produk-produk layanan yang ada di dalam Bank SUMUT Syariah, dimana dalam pemasaran untuk menarik minat masyarakat sehingga ikut bergabung dan membuka produk layanan SUMUT *Mobile*.

⁵⁶ Wawancara dengan Efrida Oktarini Pulungan, *Costumer Service* PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan Pada tanggal 9 April 2021.

e. Pengembangan produk

Strategi ini menyangkut penyempurnaan atau penambahan fitur-fitur pada produk layanan SUMUT *Mobile* yang akan ditawarkan kepada konsumen/nasabah agar berminat untuk menggunakan SUMUT *Mobile*. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan melakukan pengembangan produk dengan cara menawarkan produk- produknya salah satunya produk layanan *Mobile Banking* ke nasabah yang aktif untuk menggunakan produk tersebut dan juga marketing Bank SUMUT Syariah melakukan pengembangan produk dengan menawarkan ke masyarakat yang ada di daerah-daerah sekelilingnya maupun didaerah terpencil.⁵⁷

f. Kompetisi Antar Cabang

Dalam mendorong pemakaian *Mobile Banking* ini Bank Sumut juga membuat kompetisi antar Cabang dimana cabang yang berhasil mengumpulkan jumlah nasabah pengguna *Mobile Banking* akan mendapatkan hadiah. Di samping itu peningkatan transaksi *Mobile Banking* juga merupakan alat ukur untuk menilai prestasi cabang dalam penggunaan *Mobile Banking*. Cabang-cabang yang berhasil menjuarai diberikan hadiah dan penilaian kinerja yang baik.

2. Kendala PT. Bank SUMUT Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil dan wawancara yang telah dilakukan peneliti di PT. Bank SUMUT Syariah Unit Usaha Syariah Kantor

⁵⁷ Wawancara dengan Efrida Oktarini Pulungan, Costumer Service PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan Pada tanggal 9 April 2021.

Cabang peningkatan kualitas layanan *Mobile Banking*, Bapak Eka Herri Asmadi menyatakan bahwa: “Kendala yang dihadapi oleh Bank SUMUT Syariah adalah, nasabah yang ingin bertransaksi dengan aplikasi terbaru layanan *Mobile Banking* Bank SUMUT Syariah harus terlebih dahulu memiliki *handphone android* atau telah mengunduh aplikasi *Mobile Banking* Bank SUMUT Syariah yang disebut dengan *SUMUT Mobile*, lalu akses jaringan internet yang terbatas atau belum masuk ke daerah pedesaan, dan Tantangan Sosialisasi *Mobile Banking* dalam memasarkan produk *Mobile Banking* tidak semua nasabah ingin membuka layanan penggunaan *Mobile Banking* tersebut karena sering sekali tergantung dengan asumsi atau pemikiran pribadi yang bersifat tradisional seperti takut terjadi kehilangan saldo dan juga tidak mengerti cara pengaplikasiannya. Ini sering ditemui pada nasabah yang masih awam yang tidak tahu tentang teknologi sehingga akan semakin sulit jika dijelaskan karena dari dasarnya nasabah tersebut tidak ingin mempersulit diri sendiri padahal dengan adanya layanan *Mobile Banking* ini seharusnya nasabah tidak perlu lagi mengantri di bank ataupun di ATM jika ingin melakukan transaksi dan hal ini sering ditemui oleh pihak bank”⁵⁸.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Bank SUMUT Syariah bisa disimpulkan untuk melakukan akses aplikasi *SUMUT Mobile* masih sangat terkendala dibagian akses jaringan internet dan oleh karena itu Bank SUMUT Syariah harus lebih berupaya membuat rancangan aplikasi yang mudah diakses di beberapa daerah yang masih susah jaringan internetnya, dan agar aplikasi yang dirancang ini juga dapat mudah dipahami oleh orang awam, khususnya dalam memasarkan produk aplikasi *SUMUT Mobile* tersebut harus lebih detail dan mudah dimengerti cara pengaplikasiannya.

3. Solusi PT. Bank SUMUT Syariah Dalam Menghadapi Kendala Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*

Meskipun terdapat kendala, tetap saja ada solusi untuk meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* Bank SUMUT Syariah, misal dengan cara:

Bank SUMUT syariah akan bekerja sama dengan Telkomsel untuk membuat tower jaringan internet di daerah pedesaan atau kampung yang masih dapat dijangkau oleh Bank SUMUT Syariah. Dan melakukan promosi langsung kepada nasabah saat nasabah

⁵⁸ Wawancara dengan Eka Herri Asmadi, Pimpinan Cabang PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan Pada tanggal 7 April September 2021.

mendatangi kantor dengan menjelaskan apa itu *Mobile Banking* atau *SUMUT mobile*, apa fungsinya dan bagaimana cara menggunakannya dan juga membagikan brosur yang menjelaskan tentang *Mobile Banking* atau *SUMUT Mobile* secara detail.

Dengan adanya kerjasama antara Bank SUMUT Syariah dan Telkomsel dalam mengembangkan jaringan internet di daerah-daerah terpencil akan meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi *SUMUT Mobile* dan melakukan promosi langsung kepada nasabah maka akan semakin lebih mudah proses pemahaman dan penyampaian kepada nasabah.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan juga memiliki kekurangan serta keterbatasan yang memungkinkan dapat mempengaruhi hasil penelitian. Adapun keterbatasan tersebut diantaranya:

1. Peneliti hanya meneliti Strategi Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan Kualitas pelayanan melalui *Mobile Banking*.
2. Masih banyak variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Meskipun demikian penelitian tetap berusaha agar keterbatasan penelitian tersebut tidak mengurangi makna dari penelitian ini. Segala usaha dan kerja keras peneliti upaya serta dukungan dari semua pihak dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya agar lebih disempurnakan lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan dalam penelitian ini, berdasarkan analisis baik secara teoritis maupun kesimpulan berdasarkan praktik lapangan, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Strategi Bank SUMUT Syariah Kantor dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*.

Adapun strategi-strategi yang dilakukan bank SUMUT Syariah adalah:

- a. Strategi Produk

Bank SUMUT Syariah mengeluarkan aplikasi yang disebut dengan SUMUT *Mobile* dimana dengan seiring berkembangnya zaman yang mana sekarang ini teknologi makin canggih sehingga dengan aplikasi ini para nasabah akan semakin mudah menggunakan transaksi layanan *Mobile Banking* dimanapun dan kapanpun. Karena di dalam aplikasi ini juga sangat banyak sekali fitur-fitur aplikasinya seperti transfer dana, cek saldo, pembayaran, pembelian dan lain sebagainya.

- b. Strategi Promosi

Strategi promosi yang dilakukan yaitu sistem jemput bola yaitu terjun langsung kepada masyarakat atau dengan sistem *face to face*, membagikan Brosur kepada nasabah. Dan upaya

menggencarkan kualitas layanan *Mobile Banking* khususnya berbasis layanan, Bank SUMUT Syariah juga menggelar banyak program salah satunya adanya program pesta hadiah *Mobile Banking* Bank SUMUT, dan ada juga program undian *mobile banking* berhadiah.

2. Faktor Kendala Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan kualitas Layanan *Mobile Banking*

Faktor kendala Bank SUMUT dalam meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* yaitu:

- a. Faktor Kompabilitas, dimana nasabah harus memiliki smartphone dan jaringan internet yang baik untuk dapat menggunakan layanan *Mobile Banking*.
- b. Faktor gangguan transaksi, pada saat tertentu *server* dapat mengalami gangguan teknis.

3. Solusi yang diterapkan Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking*

Adapun solusi yang diterapkan bank SUMUT Syariah adalah:

- a. Bank SUMUT syariah akan bekerja sama dengan Telkomsel untuk membuat tower jaringan internet di daerah pedesaan atau kampung yang masih dapat dijangkau oleh Bank SUMUT Syariah.
- b. Melakukan promosi langsung kepada nasabah saat nasabah mendatangi kantor dengan menjelaskan apa itu *Mobile Banking* atau SUMUT *mobile*, apa fungsinya dan bagaimana cara

menggunakannya dan juga membagikan brosur yang menjelaskan tentang *Mobile Banking* atau *SUMUT Mobile* secara detail.

B. Saran

Dari kesimpulan peneliti, maka dibuat beberapa saran untuk pihak terkait, antara lain:

1. Diharapkan bagi PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan untuk lebih memperhatikan dan melakukan sosialisasi pada masyarakat atau nasabah yang ada dipedesaan atau luar perkotaan.
2. Untuk fitur-fitur layanan yang ada di aplikasi *Mobile Banking* atau *SUMUT Mobile* pada Bank SUMUT Syariah agar lebih ditingkatkan untuk meningkatkan minat dan kemudahan nasabah dalam bertransaksi.
3. Diharapkan kepada PT. Bank SUMUT Syariah agar melakukan pengoptimalan dibagian media promosi sehingga masyarakat dapat lebih mudah menambah wawasan pengetahuan tentang Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan khususnya pada produk layanannya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Ali Murtopo, *Strategi Kebudayaan*, Jakarta: Center For Strategic and International Studies-CSIS, 1978.
- Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Arifin, Zainul. *Memahami Bank Syariah: Lingkup, Peluang, Tantangan, dan Prospek*, Jakarta: Alvabet, 1999
- AS. Moenir, *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.2000.
- David Sukardi Kodrat, *Manajemen Strategi Membangun Keunggulan Bersaing*, Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2009.
- Eka Herri Asmadi, Pimpinan Cabang Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan, 7 April 2021.
- F. Tjiptono, Pemasaran Jasa, Cetakan pertama. Malang: Bayu Media Publishing: 2005.
- Fandi Tjiptono, *Service Managemen: Mewujudkan Layana Prima*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Hari Purnomo dan Zulkifrimansyah, *Manajemen Strategi; Sebuah Konsep Pengantar*, Jakarta: Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi UI, 1998.
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah: Membahas Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Irham Fahmi, *Manajemen Perbankan Konvensional & Syariah*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Kasmir. *Etika Costumer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- _____, *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- _____, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.

- M. Iqbal Hasan, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2002.
- M.Syafe'i Antonio, *Bank Islam: Teori dan Praktek*, Jakarta, Gema Insani Press, 2000.
- Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : Bumi Aksara, 2009.
- Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditiya Bakti, 2006.
- Muhammad, “ *Manajemen Keuangan Syariah.*” UPP Yogyakarta, 2014.
- Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Nofinawati, *Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia*, (Institut Agama Islam Negeri). hlm. 169.
- Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. cet ke-1, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Philip Kotler dan Susanto, A.B, *Manajemen Pemasaran di Indonesia. Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian edisi pertama*, Terj, Bambang Sarwiji, Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005. Edisi ke-3, cet. Ke-2.
- Rachmad Kriyanto, *Teknik Praktik Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana, Ed. I. Cet. III. 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Umar Husein, *Strategi Manajemen in Action*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Wijinur Astuti, *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmuha, 2011.

Sumber Jurnal :

Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara,” *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking,*” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 62 No. 1 September 2018.

Destri BudiNugraheni, Analisis Fatwa Dewan Syari’ah Nasional Tentang Wakalah, Hawalah, dan Kafalah Dalam Kegiatan Jasa Perusahaan Pembiayaan Syariah. *Jurnal Media Hukum*, No. 24 , Vol 2, 2017. hlm. 128.

Hanik Ulwiyati, *Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya*, (Skripsi-Surabaya:2013), hlm.22.

Muhammad Isa, H. Aswadi Lubis, dan Marlina Caniago, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, (Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan). hlm. 166.

Sobirin, Konsep Akad Wakalah Dan Aplikasinya Dalam Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank BNI Syariah Cabang Bogor), *Jurnal Ekonomi Islam Al-Infaq*, Vol. 3 No. 2, September 2012. hlm. 221.

Wakhid, S.C., dan Elvrita, *Adapting Islamic Bank’s CARTER Model: An Empirical Study in Riau’s Syariah Bank*, Indonesia, (ISSN: Vol. 2, 2007), hlm. 1858-2559.

Sumber Lainnya :

Al-Qur’an terjemahan surat Ali Imron, Semarang : PT.Karya Toha Putra.

Brosur Produk SUMUT Mobile, Bank SUMUT Syariah.

Fatwa Dewan Syariah Nasional PSAK 102 Revisi 2013: Akuntansi Murabah

Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan

Wawancara dengan Efrida Oktarini Pulungan, *Costumer Service* PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan Pada tanggal 9 April 2021.

Wawancara dengan Efrida Oktarini Pulungan, *Costumer Service* PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan Pada tanggal 9 April 2021.

Wawancara dengan Eka Herri Asmadi, Pimpinan Cabang PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Panyabungan Pada tanggal 7 April September 2021.

Wulanmas A.P.G. Frederik, Analisis Yuridis terhadap Peranan Bank Syariah dalam Kegiatan Perbankan di Indonesia, *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* No. 4 Vol. 19 Oktober 2012, hlm. 548 – 565.

Lampiran Dokumentasi

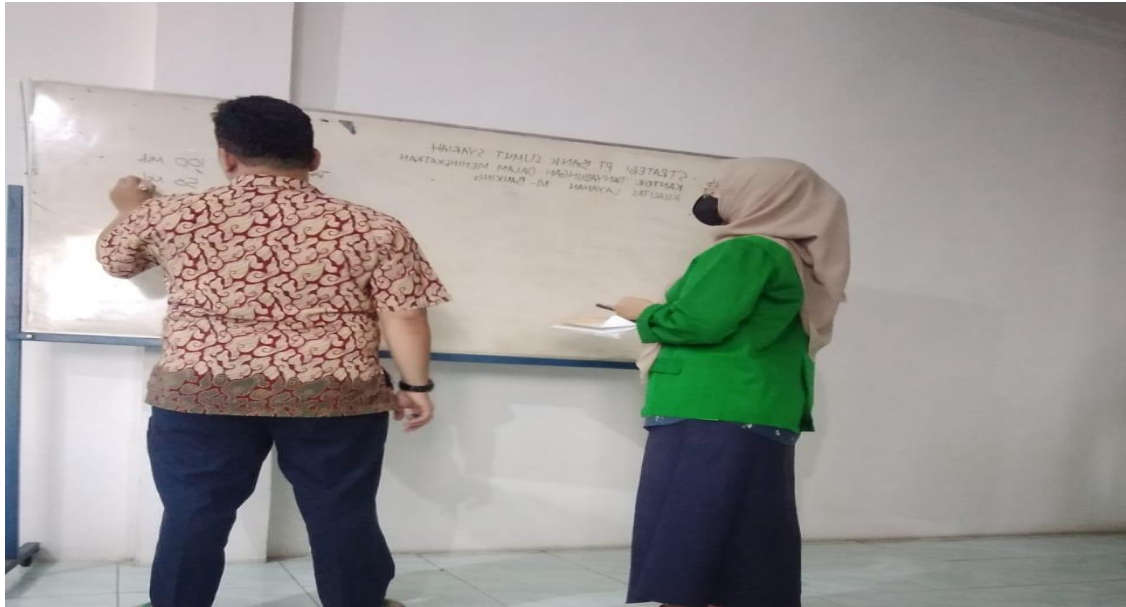
1. Wawancara dengan *Customer service* Bank SUMUT Syariah, Kantor Cabang Panyabungan, Pada tanggal 06 April 2021.



2. Wawancara dengan Bapak Pimpinan Bank SUMUT Syariah, Kantor Cabang Panyabungan. Pada tanggal 13 April 2020.



3. Pemberian Materi tentang Produk layanan Mobile Banking dengan Bapak Pimpinan



4. Wawancara dengan *Customer service* Bank SUMUT Syariah, Kantor Cabang Panyabungan, Pada tanggal 16 April 2021.



5. Pengenalan Aplikasi Mobile Banking, bersama Bapak Pimpinan Bank SUMUT Syariah Padangsidimpuan, yang betepatan waktunya datang berkunjung ke Bank SUMUT Syariah, Kantor Cabang Panyabungan.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 710 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/03/2021

24 Maret 2021

Lampiran : -

Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth. Bapak:

1. Sumper Mulia Harahap : Pembimbing I
2. Adanan Murroh Nasution : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Heny Purnama Sari
NIM : 1640100247
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Panyabungan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 350 /In. 14/G. 1/G. 4c/TL.00/03/2021
Hal : Mohon Izin Riset

30 Maret 2021

Yth. Branch Manager Bank Sumut Syariah KC Panyabungan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

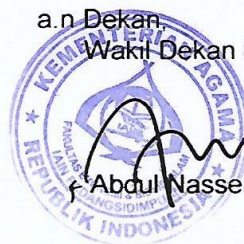
Nama : Heny Purnama Sari
NIM : 1640100247
Semester : X (Sepuluh)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Strategi PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Panyabungan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

KANTOR CABANG SYARIAH:

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 4515100
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652

Panyabungan

Nomor : 032/KCSy02-Ops/L/2021

Panyabungan, 12 April 2021

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan
Jl. T. Rizal Nurdin Km 4.5 Sihitang
Di-
Tempat

H a l : Keterangan Pelaksanaan Riset

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Sehubungan dengan Surat No.758/in.14/G.1/G.4c/TL.00/03/2021 tanggal 30 Maret 2021 hal

Izin Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

Nama : Heny Purnama Sari
NIM : 1640100247
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Strategi PT Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah
Panyabungan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking

Adalah benar telah melakukan riset di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan
Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb,
Pemimpin Cabang Pembantu



M. LUTHFIE ANANDA HARAHAHAP
NPP. 1832.120282.150308