

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

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. Seperti dikatakan Malayu S.P Hasibuan, "Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat."<sup>1</sup>

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,

---

<sup>1</sup>Malayu S.P Hasibuan. 2009. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal.1.

lembaga pemerintah maupun individu (rumah tangga) untuk menyediakan dana bagi unit usaha lain yang defisit (membutuhkan dana).<sup>2</sup>

Persaingan menuntut setiap bank untuk mempertahankan atau mendapatkan nasabah baru. Pentingnya faktor pelayanan memang tidak dapat dihindari oleh bank, karena bisnis perbankan merupakan bisnis layanan (*service*). 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."<sup>3</sup>

Demi menarik minat nasabah, perbankan memanfaatkan kemajuan teknologi, khususnya pengoptimalan peranan lembaga keuangan, baik lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank.

Peranan teknologi dalam pengembangan dan penyediaan produk baru, bahkan fasilitas-fasilitas jasa perbankan sangatlah 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

---

<sup>2</sup>Andri Soemitra. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana. Hal. 27.

<sup>3</sup>Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset. Hal. 164.

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 Indonesiasebelum 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 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 telepon selular/*handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*). Arti istilah *Mobile Banking* berkaitan erat dengan fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak, seperti *handphone*.<sup>4</sup> Arti istilah *SMS Banking* merupakan layanan yang disediakan bank menggunakan sarana SMS untuk melakukan transaksi keuangan dan

---

<sup>4</sup>Dilihat dan dikutip dari Brosur SMS Banking BRI Syariah Cabang Cirebon tahun 2012.

permintaan informasi keuangan, misalnya cek saldo, mutasi rekening, dan sebagainya.<sup>5</sup>

Keberadaan SMS dalam kehidupan kita di jaman serba instan ini tentu bukanlah 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 selular 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 telepon seluler, misalnya, sebagai media untuk melakukan transaksi perbankan yang saat ini lebih dikenal dengan istilah *SMS-Banking*.

SMS tidak lain merupakan sebuah layanan yang banyak diaplikasikan pada sistem komunikasi tanpa kabel dan memungkinkan dilakukan pengiriman pesan dalam bentuk *alphanumeric* antara terminal pelanggan dengan sistem eksternal, seperti *email*, *paging*, *voice mail*. Keberadaan SMS sendiri mulai nyata sejak tahun 1991 bersamaan dengan kehadiran sebuah teknologi komunikasi *wireless Global System for Mobile Communication (GSM)* dan pesan pertama yang dikirim menggunakan SMS terjadi pada bulan Desember 1992, yaitu sebuah pesan yang dikirim dari sebuah personal komputer ke telepon seluler dalam jaringan GSM milik Vodafone Inggris. Penggunaan SMS selanjutnya meluas dipelopori oleh

---

<sup>5</sup>Wiji Nurastuti. 2011. *Teknologi perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal. 110.

beberapa operator komunikasi bergerak berbasis digital seperti, GSM, *Time Division Multiple Acces* (TDMA) hingga *Code Division Multiply Access* (CDMA).<sup>6</sup>

Salah satu produk dari *Mobile Banking* tersebut adalah *SMS Banking*. Nasabah melakukan transaksi perbankan tertentu dengan mengetik kata kunci (*keyword*) yang dikirimkan ke kode tertentu sesuai dengan penyedia bank masing-masing secara transparan.<sup>7</sup> Semua transaksi dan informasi dapat dilakukan dengan praktis tanpa harus menyita waktu yang cukup lama dan merasa nyaman dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja. Transaksi dengan menggunakan *SMS Banking* dapat memudahkan dalam bertransaksi dengan pihak lain. Proses transaksi menjadi lebih efektif dan efisien dengan adanya *SMS Banking*. Anehnya mengapa belum banyak nasabah menggunakan produk jasa *SMS Banking*? Hal ini merupakan permasalahan yang diteliti penulis tertarik dengan judul penelitian "*Studi Analisis tentang Pengguna Jasa SMS Banking di BRI Syariah Cabang Cirebon*".

---

<sup>6</sup>Artikel Wahyu Nugroho, <http://udhiexz.wordpress.com/2009/02/10/sms-banking-mandiri-suatu-tinjauan-oleh-wahyu-nugroho/>, diakses pada tanggal 11 oktober 2012 pada pukul 11.22 WIB.

<sup>7</sup>[http://www.indosat.com/Mobile\\_Features/More\\_Features/MBanking](http://www.indosat.com/Mobile_Features/More_Features/MBanking), diakses pada tanggal 24 Juli 2012 pada pukul 11.18 WIB.

## **B. Identifikasi Masalah**

### **1. Wilayah Kajian**

Wilayah kajian dalam penulisan skripsi ini adalah manajemen perbankan (Bank syariah).

### **2. Pendekatan penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan empiris, berupa *field research* (penelitian lapangan) yang dilakukan di BRI Syariah Cabang Cirebon, berupa wawancara dengan nasabah dan para karyawan di BRI Syariah Cabang Cirebon.

### **3. Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif, maka teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## **C. Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apa jenis fitur-fitur transaksi *SMS Banking* yang ditawarkan di BRI Syariah?
2. Bagaimana minat nasabah terhadap jasa *SMS Banking* yang ditawarkan Bank BRI Syariah?
3. Apa keuntungan yang diperoleh serta kendala yang dihadapi oleh nasabah dengan menggunakan jasa *SMS Banking*?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Mengetahui jenis fitur transaksi *SMS Banking* yang ditawarkan pada BRI Syariah.
2. Memahami tingkat minat nasabah atas jasa *SMS Banking* yang ditawarkan BRI Syariah.
3. Mengetahui keuntungan yang diperoleh serta kendala yang dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan jasa *SMS Banking*

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain :

1. Bagi Komunitas Akademik dan Peneliti
  - a. Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah pengetahuandalam dunia jasa perbankan dan dapat memperluas cakrawala pengetahuan peneliti dalam hal jasa perbankan, khususnya *SMS Banking*.
  - b. Sebagai suatu perwujudan sumbangsih pikiran dari penulis tentang jasa perbankan *SMS Banking* bagi IAIN Syekh Nurjati Cirebon, khususnya Prodi Muamalah Ekonomi Perbankan Islam, Fakultas Syariah.

## 2. Bagi Bank Syariah

- a. Sebagai sumber informasi untuk Bank Syariah dalam penggunaan jasa *SMS Banking*.
- b. Memberikan gambaran yang jelas, khususnya kepada Bank BRI Syariah Cabang Cirebon, dalam kaitan pengguna jasa *SMS Banking*.

## F. Penelitian yang Relevan

Peneliti- peneliti yang telah menggunakan objek penelitian *SMS Banking* diantaranya sebagai berikut:

1. Karlina Yulianty pada tahun 2008, melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Jasa *SMS Banking* terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BRI (Persero Cabang Jatibarang), dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan hasil penelitiannya yaitu bahwa fasilitas layanan *SMS Banking* BRI menggunakan sistem SMS manual (*SMS Plain*) dengan kode akses 3300 dengan nama *SMS Banking* BRI 3300. Sedangkan Tanggapan nasabah terhadap kualitas jasa *SMS Banking* BRI dapat dikatakan baik. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menanggapi dengan positif terhadap kualitas jasa *SMS Banking* BRI.
2. Simon ginting pada tahun 2010, melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan *SMS Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan, dengan menggunakan penelitian metode kuantitatif dan hasil penelitiannya



menunjukkan bahwa variabel bebas, yang terdiri dari kehandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) yang terdapat pada dimensi kualitas layanan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Iskandar Muda Medan (Y). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank BRI Iskandar Muda Medan yaitu variabel kehandalan (X1). Sementara variabel daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI cabang Iskandar Muda Medan (Y).

3. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si. dan Antony Nova Giarta, S.E. melakukan penelitian dengan judul *Perspektif Nasabah Perbankan Atas Kehadiran SMS Banking dan WAP Banking sebagai Sistem Informasi Perbankan yang Bernilai Tambah*, dengan menggunakan metode penelitian metode kualitatif Hasil penelitiannya ini menunjukkan:
  - a. Layanan *SMS* dan *WAP* digunakan secara merata oleh responden pada rentang umur yang diberikan pada kuesioner.
  - b. Sebagian besar dari responden telah mengetahui dan menggunakan layanan *SMS Banking*, namun tidak halnya dengan layanan *WAP Banking*.

- c. Seluruh responden baik yang menggunakan maupun hanya mengetahui tata cara penggunaan *WAP Banking* beranggapan bahwa layanan *WAP Banking* beserta tampilannya mudah dipahami dan digunakan.
- d. Tarif yang dikenakan pihak Bank untuk layanan *SMS Banking* telah sesuai dengan harapan nasabah perbankan walaupun patut mendapat garis bawah bahwa pembebasan biaya atas layanan ini akan lebih diharapkan oleh nasabah perbankan.
- e. Berdasarkan hasil penelitian ini, layanan *SMS Banking* merupakan layanan yang aman untuk digunakan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dijelaskan bahwa *SMS Banking* merupakan layanan yang aman digunakan oleh para nasabah. Atas semakin baiknya kualitas jasa yang diberikan perusahaan penyedia jasa *SMS Banking* semakin meningkat pula loyalitas nasabah yang diterima oleh pihak penyedia jasa.

Berdasarkan dari hasil tiga penelitian diatas ditemukan bahwa:

1. Metode penelitian yang berbeda, ada yang melakukan penelitian dengan metode kualitatif serta kuantitatif dari beberapa judul.
2. Tempat penelitian yang berbeda.
3. Judul yang berbeda dari masing-masing penelitian.

4. Variabel-variabel yang berbeda yang mengakibatkan hasil dari penelitian pun berbeda.

Melihat adanya perbedaan dari penelitian terdahulu penulis melakukan penelitian dengan metode kualitatif, fokus pada pengguna jasa *SMS Banking*, dan fokus pada Bank BRI Syariah Cabang Cirebon. Dengan demikian, penelitian skripsi ini belum dilakukan oleh siapa pun dan tidak mengulang penelitian sebelumnya.

#### G. Kerangka Pemikiran

Dalam dunia perbankan, pihak nasabah sangat berperan sekali dalam menentukan perkembangan bank. Mati hidupnya dunia perbankan bersandar pada kepercayaan pihak masyarakat atau nasabah.<sup>8</sup>

Tidak dapat dipungkiri bahwa manfaat kecanggihan teknologi dapat dirasakan semua sektor perbankan. Kemajuan teknologi ini sangat membantu sektor perbankan dalam menjalankan berbagai kegiatan bank.

Bank merupakan badan lembaga keuangan. Seperti dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan<sup>9</sup>, "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak."

---

<sup>8</sup>Muhammad Djumhana. 2003. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti. Hal 282

<sup>9</sup>Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan pasal 1 ayat 2.

Selain memberikan jasa dalam menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga memiliki berbagai produk atau fasilitas yang dapat digunakan oleh nasabahnya. Kemajuan teknologi telah membuat sektor perbankan menghasilkan produk-produk yang modern dalam bidang jasa pelayanan serta memberikan kemudahan kepada nasabahnya, sehingga nasabah juga terpuaskan oleh jasa pelayanan yang ditawarkan bank.

Meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh bank dengan kemajuan teknologinya maka bank menawarkan jasa *SMS Banking* yang memberikan fitur-fitur kemudahan serta kenyamanan dalam menggunakannya serta menikmatinya.

Jasa yang diberikan oleh pihak bank dengan adanya *SMS Banking* transaksi perbankan dapat dilakukan dengan mudah efektif dan efisien, kapan dan dimana saja, tidak tergantung dengan jam operasional bank dan dapat diakses 24 jam, serta tidak dikenakan biaya (hanya dikenakan tarif SMS operator)<sup>10</sup>. Semua transaksi melalui *SMS Banking* BRI Syariah secara *real time* dan *online*. Adapun jenis SIM Card<sup>11</sup> yang dimiliki, transaksi perbankan dapat anda lakukan.<sup>12</sup> Untuk *SMS Banking* memiliki pilihan cara yang bisa disesuaikan dengan kemampuan ponsel dan kartu SIM yang digunakan, yaitu melalui SMS biasa dilakukan

---

<sup>10</sup>Biaya SMS tergantung operator masing-masing.

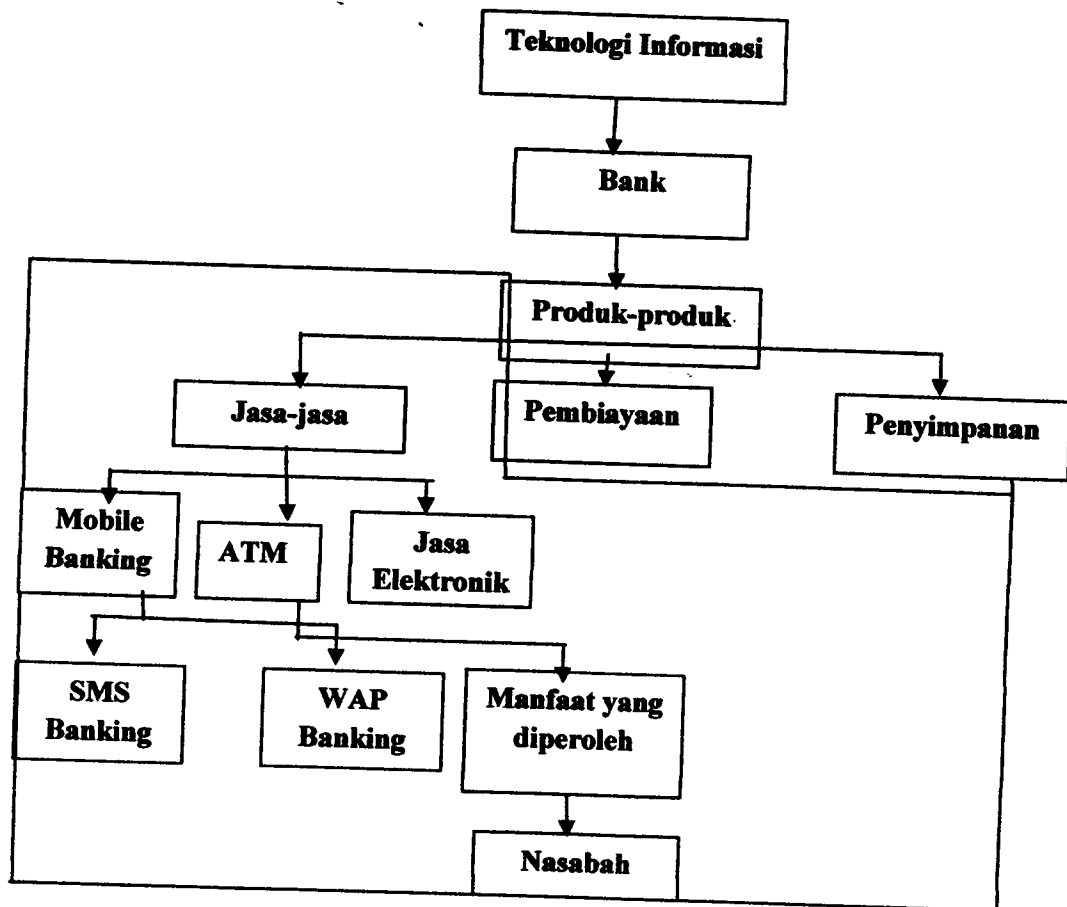
<sup>11</sup>Saat ini layanan dapat digunakan oleh pengguna operator: telkomsel, Indosat, XL, Axis.

<sup>12</sup>Dilihat dan dikutip dari brosur Bank BRI Syariah Cabang Cirebon tahun 2012.

lewat pesan SMS dengan kode tertentu, atau melalui menu *SIM Toolkit* yang terdapat pada kartu SIM.

Banyaknya layanan operator yang bekerjasama dengan pihak bank atas produk *SMS Banking*, maka merupakan nilai tambah bagi pihak bank untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan layanan jasa *SMS Banking* mengingat banyaknya jenis layanan operator yang dijumpai pada era berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi.

Gambar 1.2 kerangka pemikiran



## H. Metode Penelitian

### 1. Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah Pengguna Jasa *SMS Banking* di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.

### 2. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>13</sup> Pendekatan kualitatif yang digunakan adalah studi analisis bisnis dengan tujuan untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus. Dalam *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer* karangan Peter Salim dan Yenni Salim menjabarkan pengertian analisis sebagai berikut<sup>14</sup>:

- a. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).
- b. Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian

---

<sup>13</sup>Lexy j. Moleong, M.A. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya. Hal. 3.

<sup>14</sup>Salim, Peter dan Yenny Salim.2002. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta:Modern English Press. Hal. 104.

untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.

- c. Analisis adalah penjabaran (pembentangan) sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama.
- d. Analisis adalah proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian (pengamatan, percobaan, dan sebagainya).
- e. Analisis adalah proses pemecahan masalah (melalui akal) ke dalam bagian-bagiannya berdasarkan metode yang konsisten untuk mencapai pengertian tentang prinsip-prinsip dasarnya.

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* karangan Suharso dan Ana Retnoningsih,<sup>15</sup> analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkara dan sebagainya).

### 3. Jenis data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang dihasilkan dari hasil wawancara dan observasi.

---

<sup>15</sup>Suharso dan Ana Retnoningsih. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*. Semarang: Widya Karya. Hal. 69.

Sedangkan sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data pokok yang digunakan sebagai rujukan utama dalam memperoleh data penelitian yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informasi kunci yaitu nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data tambahan yang memberikan penjelasan terhadap data primer baik dari buku, jurnal maupun dari literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang diangkat.

4. Informan

Informan adalah orang-orang yang dijadikan objek penggalian informasi yang berkaitan dengan fokus permasalahan. Berdasarkan asumsi tersebut, maka yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon yang berkaitan dengan pengguna jasa *SMS Banking* yang paling berperan dalam membantu berjalannya penelitian ini adalah *Customer Service Bank BRI Syariah Cabang Cirebon* yakni Saudari Lena dan Muchtadi Refriyanto.



## 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

### a. Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperoleh data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan tujuan penelitian secara langsung kepada narasumber.

Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terbuka dan mendalam, yaitu wawancara dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>16</sup>

### b. Observasi

Observasi digunakan untuk memperoleh data dari objek penelitian secara langsung. Teknik observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung bagaimana minat nasabah atas jasa *SMS Banking* di BRI Syariah Cabang Cirebon.

Jenis observasi yang dilakukan adalah observasi partisipan, yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data

---

<sup>16</sup>*Ibid.* Hal. 234.

penelitian, dengan melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data.<sup>17</sup>

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data yang dihasilkan dari dokumen-dokumen dari subjek penelitian (BRI Syariah Cabang Cirebon), dari brosur-brosur jasa *SMS Banking*, artikel terkait, dan dari internet.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan fakta-fakta (data) yang ditemukan, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.<sup>18</sup> Teorisasi induktif menggunakan data sebagai pijakan awal melakukan penelitian.<sup>19</sup> Analisis data dilakukan sejak penulis menyusun proposal, melaksanakan pengumpulan data di lapangan, sampai penulis mendapatkan seluruh data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti konsep yang diberikan oleh Milles and Huberman dan Spradly, yaitu meliputi *data reduction*, *data display* dan *verification*.<sup>20</sup> *Data reduction* yaitu mereduksi data, maksudnya merangkum,

---

<sup>17</sup>Mardi.2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bogor: Ghalia Indonesia.Hal.227.

<sup>18</sup>Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. Hal.245.

<sup>19</sup>Burhan Bungin. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Predana Media Group. Hal. 27.

<sup>20</sup>Sugiyono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Hal.207

memilih dan memfokuskan hal-hal yang penting. *Data display* yaitu penyajian data, maksudnya menyajikan data dalam bentuk tabel, grafik, gambar atau sejenisnya. *Verification* yaitu menarik kesimpulan.

## 7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi yang merupakan gabungan dari penelitian kualitatif dan kuantitatif dan teknik *member check*. Teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu.<sup>21</sup> Teknik triangulasi yang dipakai adalah teknik triangulasi pada sumber data. *Member check* yaitu mendiskusikan hasil penelitian kepada sumber-sumber data yang telah memberikan data, yaitu karyawan dan manajer di BRI Syariah Cabang Cirebon.

### I. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam proposal skripsi ini, penulis dapat membagi menjadi beberapa bab:

BAB I. Dalam bab ini berisi mengenai pendahuluan, latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian yang relevan, kerangka pemikiran, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II. Pada bab ini akan membahas kondisi objektif BRI Syariah Cabang Cirebon terdiri dari dua sub Bab. Sub Bab yang pertama

---

<sup>21</sup>Lexy J. Moleong. *Opcit.* Hal.178

mengenai gambaran umum BRI Syariah Cabang Cirebon yang di dalamnya memuat sejarah berdirinya BRI Syariah Cabang Cirebon, visi dan misi BRI Syariah Cabang Cirebon, dan *job description* karyawan BRI Syariah Cabang Cirebon. Sub Bab kedua mengenai arti lambang dan logo BRI Syariah Cabang Cirebon.

BAB III. Dalam Landasan teori ini berisikan: bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori yang melandasi penelitian ini, yang berisikan: pengertian *SMS Banking*, fitur transaksi, prosedur penggunaan *SMS Banking BRI Syariah*, cara mudah aplikasi *SMS Banking BRI Syariah*, proses registrasi, proses aktivasi, ketentuan dan penggunaan *SMS Banking BRI Syariah*, pengertian nasabah, macam-macam nasabah dan hukum perlindungan konsumen, teori perilaku konsumen.

BAB IV. Diuraikan dalam hasil dan pembahasan yang berisi hasil dan pembatasan penelitian yang menguraikan analisis menyeluruh atas penelitian yang dilaksanakan.

BAB V. Diuraikan dalam penutup yang berisi kesimpulan serta saran dan keterbatasan dari penulis yang merupakan hasil dari penelitian yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.