

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN MELALUI BSI *MOBILE* PADA BANK
SYARIAH INDONESIA KCP CILEDUG CIREBON
SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATICIREBON
1445 H / 2024 M**

ABSTRAK

AKMAL ARIF AMANULLAH, 2008203010, STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN MELALUI BSI MOBILE PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CILEDUG CIREBON, 2024.

Memasuki era digital, berbagai kegiatan sekarang beralih mengikuti perkembangan digitalisasi. Perkembangan teknologi informasi menimbulkan evolusi yang mengarah kepada Layanan Perbankan Digital. Ini memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening, melakukan transaksi, serta mengelola keuangan mereka secara efisien aman dan terhindar dari *cybercrime* melalui aplikasi BSI *mobile*. Layanan digital yang cepat dan efisien harus segera ditingkatkan karena semakin ketatnya persaingan dalam memberikan kualitas layanan *digital banking* kemudian melakukan inovasi produk layanan digital agar memenuhi semua kebutuhan nasabah. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* Kemudian untuk menganalisis strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada BSI KCP Ciledug Cirebon yang akan dianalisis menggunakan metode *SWOT*.

Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dalam melakukan pengumpulan data peneliti menggunakan sumber data primer, data diperoleh dengan cara observasi, wawancara, serta menggunakan data sekunder berupa studi kepustakaan dan dokumentasi lainnya. kemudian setelah data terkumpul dilakukan analisis data secara menyeluruh hingga memperoleh kesimpulan.

Hasil penelitian yang diperoleh dalam meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada BSI KCP Ciledug Cirebon, (1) faktor pendukung seperti *Brand Recognition* tidak mengandung unsur riba, memiliki fitur yang lengkap, inovatif, dan menarik serta adanya peluang dalam pertumbuhan pasar perbankan digital. (2) faktor penghambat seperti harus memiliki koneksi internet dalam pengoperasiannya, rentan terjadi *cybercrime*, kemudian Persaingan di pasar aplikasi *mobile banking* di Indonesia yang ketat. (3) Strategi yang dilakukan berdasarkan analisis *SWOT* analisis *IFAS* dan *Efas* dan pada perhitungan membuktikan bahwa strategi yang di terapkan memaksimalkan pada *Strength* dan *Opportunity*, yaitu Memanfaatkan reputasi dan pengakuan merek dari bank tersebut, kemudian Pemanfaatan fitur-fitur unggulan dan inovatif, dan Meningkatkan kualitas SDM, tetap memaksimalkan kelebihan yang ada dan tetap memberikan solusi terhadap kelemahan dan ancaman yang ada.

Kata kunci : *Strategi, Kualitas layanan, BSI Mobile*

ABSTRACT

AKMAL ARIF AMANULLAH, 2008203010, STRATEGY FOR IMPROVING SERVICE QUALITY THROUGH BSI MOBILE AT BANK SYARIAH INDONESIA KCP CILEDUG CIREBON, 2024

Entering the digital era, various activities are now shifting to follow developments in digitalization. The development of information technology has led to an evolution that leads to Digital Banking Services. This allows customers to access accounts, carry out transactions and manage their finances efficiently, safely and avoid cybercrime through the BSI mobile application. Fast and efficient digital services must be immediately improved due to increasingly tight competition in providing quality digital banking services and then innovating digital service products to meet all customer needs. The aim of this research is to analyze the supporting and inhibiting factors for strategies used to improve service quality through BSI Mobile. Then to analyze the strategies used to improve service quality through BSI Mobile at BSI KCP Ciledug Cirebon which will be analyzed using the SWOT method.

The type of research used is case study research with a qualitative approach with descriptive methods. In collecting data, researchers used primary data sources, data was obtained by observation, interviews, and using secondary data in the form of literature studies and other documentation. Then, after the data is collected, a thorough data analysis is carried out to reach a conclusion

The research results obtained in improving service quality through BSI Mobile at BSI KCP Ciledug Cirebon, (1) supporting factors such as Brand Recognition do not contain elements of usury, have complete, innovative and attractive features and there are opportunities for growth in the digital banking market. (2) inhibiting factors such as having to have an internet connection to operate, being vulnerable to cybercrime, then competition in the mobile banking application market in Indonesia is tight. (3) The strategy carried out is based on the SWOT analysis of IFAS and Efes and the calculations prove that the strategy applied maximizes Strength and Opportunity, namely taking advantage of the bank's reputation and brand recognition, then utilizing superior and innovative features, and improving quality. HR continues to maximize existing strengths and continues to provide solutions to existing weaknesses and threats.

Keywords: Strategy, Service quality, BSI Mobile

المخلص

أكمل عارف أمان الله، 2008203010 استراتيجية تحسين جودة الخدمة من خلال BSI MOBILE في البنك SYARIAH INDONESIA KCP CILEDUG CIREBON، 2024

مع دخول العصر الرقمي، تتحول الآن العديد من الأنشطة لمتابعة التطورات في مجال الرقمنة. لقد أدى تطور تكنولوجيا المعلومات إلى تطور أدى إلى الخدمات المصرفية الرقمية. يتيح ذلك للعملاء الوصول إلى الحسابات وتنفيذ المعاملات وإدارة شؤونهم المالية بكفاءة وأمان وتجنب الجرائم الإلكترونية من خلال تطبيق BSI للهاتف المحمول. ويجب تحسين الخدمات الرقمية السريعة والفعالة على الفور بسبب المنافسة الشديدة المتزايدة في تقديم خدمات مصرفية رقمية عالية الجودة ومن ثم ابتكار منتجات الخدمات الرقمية لتلبية جميع احتياجات العملاء.

الهدف من هذا البحث هو تحليل العوامل الداعمة والمثبطة في الاستراتيجيات المستخدمة لتحسين جودة الخدمة من خلال BSI Mobile ثم تحليل الاستراتيجيات المستخدمة لتحسين جودة الخدمة من خلال BSI Mobile في BSI KCP Ciledug Cirebon والتي سيتم تحليلها باستخدام تحليل SWOT.

نوع البحث المستخدم هو بحث دراسة الحالة ذو النهج النوعي مع الأساليب الوصفية. وفي جمع البيانات استخدم الباحثون مصادر البيانات الأولية، وتم الحصول على البيانات عن طريق الملاحظة والمقابلات، واستخدام البيانات الثانوية في شكل دراسات أدبية ووثائق أخرى. وبعد ذلك، بعد جمع البيانات، يتم إجراء تحليل شامل للبيانات للوصول إلى نتيجة.

نتائج البحث التي تم الحصول عليها في تحسين جودة الخدمة من خلال BSI Mobile في BSI KCP Ciledug Cirebon، (1) العوامل الداعمة مثل التعرف على العلامة التجارية لا تحتوي على عناصر الربا، ولها ميزات كاملة ومبتكرة وجذابة وهناك فرص للنمو في الخدمات المصرفية الرقمية سوق. (2) العوامل المثبطة مثل الحاجة إلى الاتصال بالإنترنت للعمل، والتعرض للجرائم الإلكترونية، ثم المنافسة الشديدة في سوق تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في إندونيسيا. (3) تعتمد الإستراتيجية التي تم تنفيذها على تحليل SWOT - IFAS وEFAS وتثبت الحسابات أن الإستراتيجية المطبقة تزيد من القوة والفرص، أي الاستفادة من سمعة البنك والاعتراف بالعلامة التجارية، ثم الاستفادة من الميزات المتفوقة والمبتكرة، وتحسين الجودة تواصل الموارد البشرية تعظيم نقاط القوة الحالية وتستمر في تقديم الحلول لنقاط الضعف والتهديدات الحالية.

الكلمات المفتاحية: الإستراتيجية، جودة الخدمة، BSI Mobile

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi Saudara **Akmal Arif Amanullah**, NIM. **2008203010** dengan judul **“STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN MELALUI BSI MOBILE PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CILEDUG CIREBON”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan kepada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqasyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM

NIP. 197309302007102001


Dr. Wartoyo, M.S.I

NIP. 1983070 2201011008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 19830702 201101 1 008

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN MELALUI BSI
MOBILE PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CILEDUG
CIREBON**

Oleh:

Akmal Arif Amanullah

NIM. 2008203010

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM

NIP. 197309302007102001

Dr. Wartoyo, M.Si

NIP. 19830702201011008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 19830702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN MELALUI BSI MOBILE PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CILEDUG CIREBON”. Oleh Akmal Arif Amanullah dengan NIM. 2008203010, telah diajukan dalam sidang munaqosyah Instirut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Instirut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah:

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



Dr. Wartoyo, MSi

NIP. 19830702 201101 1 008

Nining Wahyuningsih, SE., MM

NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji I,

Penguji II

Dr. Lavaman M.Si

NIP. 197210072011011002

Diara Djuwita, MM

NIP. 198003142008012018

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Akmal Arif Amanullah
NIM : 2008203010
Tempat, tanggal lahir : Cirebon, 30 Maret 2002
Alamat : Jalan Sultan Hasanudin Rt 03 RW 02
Kelurahan Tukmudal, Kecamatan Sumber,
Kabupaten Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN MELALUI BSI MOBILE PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CILEDUG CIREBON**”, ini beserta isinya benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisa referensi yang sesuai. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan keada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 17 Mei 2024

Saya yang Menyatakan,



AKMAL ARIF AMANULLAH
NIM. 2008203003



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Akmal Arif Amanullah, Dilahirkan di Cirebon pada tanggal 30 Maret 2002. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, seorang anak dari pasangan Bapak Tarwija dan Ibu Runi. Riwayat pendidikan yang dit empuh oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. TK Negeri Pembina Sumber (2007-2008)
2. SD Sains Islam Al Farabi (2008-2014)
3. SMP Negeri 1 Talun (2014-2017)
4. SMA Negeri 1 Sumber (2017-2020)

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi “**Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KCP Ciledug Cirebon**” dibawah bimbingan Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM dan Bapak Dr. Wartoyo M.Si.

Cirebon, Mei 2024
Saya yang Menyatakan,

AKMAL ARIF AMANULLAH
NIM. 2008203010

MOTTO

“Jalani, nikmati, Syukuri, karena barangsiapa yang mensyukuri nikmat maka akan Allah tambah nikmatnya”

(Penulis)



LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamiin...

Dengan rahmat Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas Rahmat dan Karunia yang Engkau berikan kepadaku sehingga aku mampu untuk menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Semua ini tidak terlepas dari izin dan ridho Allah SWT.

Skripsi ini ku persembahkan sebagai salah satu karya tulis sederhana untuk orang-orang yang cintai dan saya sayangi, terimakasih terutama untuk kedua orang tua saya,. Teruntuk papah, yang tidak pernah lelah mendukung setiap langkah yang saya jalani, selaluberusaha menafkahi, dan selalu mengusahakan apapun yang terbaik untuk keluarganya walaupun tidak selalu mudah jalannya. Teruntuk mamah yang telah melahirkan Akmal kedunia ini, menyayangi dengan setulus hati lebih dari siapapun dan selalu memberikan dukungan serta doa sehingga Akmal mampu sampai pada titik ini. Teruntuk teteh dan mba, yang selalu mendukung adiknya, teruntuk keluarga besar yang sudah mendoakan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan, terimakasih atas segala macam dukungannya pula.

Akmal ucapkan terimakasih kepada sahabat-sahabat saya, Arif, Bima, Bayu yang mendukung dan berjuang bersama dalam menuntaskan tugas akhir diperkuliahan, Tidak lupa kepada teman seperjuangan seperti Selvi Widiyanti, Khania Arisya Wardani, Farhah Azzahra, yang telah bersama-sama dari awal perkuliahan saling membantu dalam tugas perkuliahan, kegiatan PPL, seminar proposal, ujian komprehensif sampai dengan karya skripsi ini selesai. Terimakasih sudah selalu kompak satu sama lain dalam memberikan dukungan dan motivasi. Semoga kita diberikan kesuksesan. Ucapan terimakasih juga kepada teman-teman KKN, teman-teman kelas perbankan syariah A, teman-teman lainnya yang selalu ada mendukung dan membantu Akmal, baik dalam pengerjaan ataupun saran dan masukan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KCP Ciledug Cirebon”**.

Penulis menyusun skripsi ini dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami tantangan dan hambatan. Akan tetapi, karena berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, akhirnya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, sudah selayaknya penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT., yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya Bapak Tarwija dan Ibu Runi yang telah menjadi orang tua terhebat dan selalu memberikan dukungan, doa, nasehat, perhatian dan kasih sayang yang tiada batas.
3. Kedua kakak saya Ummah Madriyatul Munawaroh dan Durrotul Hikmah yang sudah mendoakan dan mendukung saya.
4. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
6. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I., Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, dan juga , dan Dosen Pembimbing Skripsi II, yang sudah banyak membantu, mempermudah, dan mendukung proses penyelesaian skripsi saya dengan sangat baik.
7. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E.,M.M., Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam

Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, dan Dosen Pembimbing Skripsi I, yang dengan penuh kesabaran, ketulusan, kemudian senantiasa berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan arahan, berdiskusi dan bimbingan serta pengetahuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik

8. Para Dosen Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan serta memberikan masukan kepada penulis selama belajar di kampus ini beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Staf Jurusan Perbankan Syariah.
9. Ibu Eka Sri Rahayu selaku staf jurusan Perbankan Syariah yang sudah membantu kelancaran skripsi saya.
10. Teh Ayu Silviana Dewi yang dari awal sudah banyak membantu dalam penelitian saya sekaligus menjembatani dengan pihak BSI KCP Ciledug Cirebon.
11. Seluruh Staf dan jajaran BSI KCP Ciledug Cirebon yang telah membantu dalam hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.
12. Teruntuk Arif Maulana, yang sudah membantu dan meminjamkan dengan ikhlas laptopnya karena laptop saya rusak, dari awal proposal sampai dengan skripsi ini telah selesai dilakukan.
13. Teruntuk Bima Prayoga, Bayu Prasetyo yang senantiasa membantu, mendukung setiap langkah, berdiskusi bersama tanpa kenal waktu, serta bertukar pikiran satu sama lain demi menyelesaikan tugas skripsi ini.
14. Teruntuk seseorang yang sudah menyemangati, mendoakan, dan memotivasi, sudah mendengarkan keluh kesah serta memberikan saran dan nasihatnya selama saya menyusun skripsi ini, sehingga saya dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
15. Teruntuk teman seperjuangan, Selvi, Khania, Cantika, dan Farhah yang telah kebersamai dari awal perkuliahan sampai dengan sekarang, yang selalu kompak dalam menyelesaikan tugas selama di perkuliahan, terimakasih sudah menjadi sahabat yang baik dan selalu membawa suasana yang ceria.

16. Teruntuk teman-teman kelas PS A, teman satu kampus, teman KKN, teman SMA dan teman-teman yang sudah sama-sama berjuang untuk menyelesaikan tugas akhirnya masing-masing, terimakasih atas partisipasi dan doanya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Cirebon, 17 Mei 2024

Penulis

Akmal Arif Amanullah



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
المخلص.....	iii
NOTA DINAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
MOTTO	ix
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Penelitian Terdahulu	9
H. Kerangka Pemikiran.....	15
I. Metodologi Penelitian	20

1.	Jenis Penelitian.....	20
2.	Lokasi Penelitian.....	20
3.	Sumber Data.....	20
4.	Teknik Pengumpulan Data.....	21
5.	Teknik Analisis data	24
6.	Teknik Keabsahan Data	26
J.	Sistematika Penulisan.....	29
BAB II		31
LANDASAN TEORI		31
A.	Pengertian Kualitas Layanan	31
B.	Kualitas Layanan.....	32
1.	Kualitas menurut prespektif Islam.....	32
2.	Manfaat kualitas layanan	36
C.	Dimensi Kualitas Layanan	38
D.	Pengertian Layanan <i>Digital Banking</i>	41
E.	Peran Digital Banking	43
F.	Strategi meningkatkan kualitas layanan.....	44
1.	Pengertian Strategi.....	44
G.	Manajemen Strategi.....	46
1.	Pengertian Manajemen Strategi.....	46
2.	Tujuan Manajemen Strategi	48
3.	Manfaat Manajemen Strategi	49
I.	Analisis <i>SWOT</i>	51
1.	Pengertian Analisis <i>SWOT</i>	51
2.	Matrik <i>SWOT</i>	54
BAB III		56
KONDISI OBJEKTIF		56
A.	Kondisi Objek Penelitian.....	56
1.	Sejarah	56
B.	Visi, Misi dan Motto BSI KCP Ciledug Cirebon	57
1.	Visi.....	57

2.	Misi.....	57
3.	Motto Perusahaan.....	58
C.	Struktur Organisasi BSI KCP Ciledug Cirebon.....	59
D.	Produk-produk pada BSI KCP Ciledug Cirebon	63
1.	Produk Penghimpunan Dana (<i>Funding</i>).....	63
2.	Produk Penyaluran Dana (<i>Lending</i>)	73
E.	BSI Mobile Banking.....	77
1.	Pengertian.....	77
2.	Sejarah Perkembangan BSI <i>Mobile</i>	78
3.	Manfaat.....	79
4.	Fitur-fitur BSI <i>Mobile</i>	80
5.	Tujuan meningkatkan kualitas layanan melalui BSI <i>Mobile</i>	80
BAB IV.....		81
ANALISIS MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN MELALUI BSI <i>MOBILE</i> PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CILEDUG CIREBON		81
A.	Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Layanan melalui BSI <i>Mobile</i>	81
B.	Faktor pendukung dan penghambat dalam strategi peningkatan kulaitas layanan mobile banking.....	116
C.	Perkembangan Implementasi melalui BSI <i>Mobile</i> terhadap peningkatan kualitas layanan di BSI KCP Ciledug Cirebon	119
D.	Strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui BSI <i>Mobile</i> pada BSI KCP Ciledug Cirebon yang akan dianalisis menggunakan metode <i>SWOT</i> .	121
1.	Faktor Internal.....	122
2.	Faktor Eksternal	129
BAB V.....		143
PENUTUP.....		143
A.	Kesimpulan.....	143
B.	Saran	144
DAFTAR PUSTAKA.....		145
LAMPIRAN		151

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi	59
Gambar 4. 1 Antarmuka Pengguna/User interface	84
Gambar 4. 2 Tampilan pada BSI mobile ketika melakukan transfer	87
Gambar 4. 3 BSI mobile pada saat ingin melakukan Scan QR code	87
Gambar 4. 4 Prosedur ketika telah sukses melakukan pembayaran melalui QRIS	88
Gambar 4. 5 BSI mobile pada tampilan pada ziswaf	88
Gambar 4. 6 Menu pilihan top up pada BSI Mobile	89
Gambar 4. 7 BSI Mobile ketika melakukan top up DANA	89
Gambar 4. 8 Himbauan untuk mengupdate aplikasi BSI Mobile	95
Gambar 4. 9 Himbauan BSI melalui Sosial media	95
Gambar 4. 10 Himbauan jika terjadi keluhan dalam bertransaksi	96
Gambar 4. 11 Prosedur melakukan pengaduan pada aplikasi BSI Mobile	96
Gambar 4. 12 Prosedur melakukan pengaduan k pada BSI mobile	97
Gambar 4. 13 Prosedur melakukan pengaduan keluhan pada BSI mobile.....	97
Gambar 4. 14 Verifikasi ketika awal menggunakan aplikasi BSI Mobile	103
Gambar 4. 15 Verifikasi face id pada BSI mobile	104
Gambar 4. 16 Verifikasi melalui kata sandi saat ingin bertransaksi pada BSI mobile	104
Gambar 4. 17 Verifikasi melalui PIN saat ingin bertransaksi pada BSI mobile	105
Gambar 4. 18 Tampilan pada BSI Mobile yang berbasis iOS	108
Gambar 4. 19 Tampilan BSI mobile berbasisAndroid OS	108
Gambar 4. 20 Ikon QRIS untuk melakukan transaksi scann QR	110
Gambar 4. 21 Ketika melakukan fitur scan barcode pada tampilan BSI Mobile	110
Gambar 4. 22 Pilihan top up yang bisa dialkukan melalui BSI mobile	113
Gambar 4. 23 Fitur layanan pembayaran pada melalui BSI mobile	113
Gambar 4. 24 user aktif BSI Mobile di BSI KCP Ciledug Cirebon pada periode 2023..	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Narasumber.....	23
Tabel 2.1 Matriks SWOT.....	54
Tabel 4.1 Matrik SWOT kualitas layanan melalui BSI mobile	135
Tabel 4.2 Skala Bobot Kepentingan.....	137
Tabel 4.3 Tabel kriteria.....	138
Tabel 4.4 Faktor eksternal strategi peningkatan kualitas layanan.....	139
Tabel 4.5 Rumusan Kombinasi Strategi Matrik SWOT.....	140



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Bimbingan Skripsi	151
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian	152
Lampiran 3 Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian	153
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi	154
Lampiran 5 Pedoman Penelitian.....	155



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang di pakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan Bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia nomor 159/1987 dan nomor 0543b/U/1987

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam translterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini disajikan daftar huruf Arab dan translterasinya dengan latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṡ a	ṡ	es(dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ a	ḥ	ha(dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	ṡ	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṡ a	ṡ	es (dengan titik dibawah)

ض	ḍ ad	ḍ	de(dengan titik dibawah)
ط	ṭ a	ṭ	te(dengan titik dibawah)
ظ	ẓ a	ẓ	zet(dengan titik dibawah)
ع	‘ain	–‘	koma terbalik (diatas)
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 bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkal atau *difong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	Fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
◌ُ	Dammah	U	U

Contoh :

كَتَبَ = *kataba*

سُئِلَ = *su'ila*

حَسُنَ = *hasuna*

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang labangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي _____ /	fathah dan ya	Ai	a dan i
و _____ /	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ = *kaifa*

قَوْلٍ = *qaula*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا _____ /	fathah dan alif / ya	Ā	a dan garis atas
ي _____ /	fathah dan ya	I	i dan garis atas
وُ _____ /	dammah dan wau	Ū	u dan garis atas

Contoh :

قَالَ سُبْحَانَكَ = *qala subhanaka*

إِذْ قَالَ يُوسُفُ لِأَبِيهِ = *iz qala yusufu li abihi*

D. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua :

1. Ta Marbutah Hidup

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah /t/.

2. Ta Marbutah Mati

Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

3. Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu di transliterasikan dengan /h/.

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = *raudah al-atfal* atau *raudatul atfal*
 طَلْحَةُ = *talhah*

E. Syaddah/Tasydid

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

Contoh :

رَبَّنَا = *rabbana*
 نُعْمٌ = *nu' ima*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan *ʾ*. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu :

Huruf-huruf *syamsiah* ada empat belas, yaitu :

1.	ت	T	8.	ش	Sy
2.	ث	Ṣ	9.	ص	ṣ
3.	د	D	10.	ض	ḍ
4.	ذ	Z	11.	ط	ṭ
5.	ر	R	12.	ظ	ẓ
6.	ز	Z	13.	ل	L
7.	س	S	14.	ن	N

Contoh :

أَلَدَّ هُرُ = *ad-dahru*

أَلْنَمْلُ = *an-namlu*

أَلشَّمْسُ = *asy-syamsu*

أَللَّيْلُ = *al-lailu*

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Huruf-huruf *qamariah* ada empat belas, yaitu :

1.	ا	a, i, u	8.	ف	F
2.	ب	B	9.	ق	Q
3.	ج	J	10.	ك	K
4.	ح	h	11.	م	M
5.	خ	Kh	12.	و	W
6.	ع	'	13.	ه	H
7.	غ	G	14.	ي	Y

Contoh :

أَلْقَمَرُ = *al-qamaru*

أَلْفَقْرُ = *al-faqru*

أَلْغَيْبُ = *al-gaibu*

أَلْأَيْنُ = *al-'ainu*

G. Hamzah

Hamzah di transliterasikan dengan *apostrof*. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh :

سَيِّئٌ = *syai'un*

أَمْرٌ = *umirtu*

إِنَّ = *inna*

أَكَلٌ = *akala*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fill* (kata kerja), *isim* (kata benda), dan *haraf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contoh :

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ = *Ibrahim al Khalil* atau *Ibrahimul-Khalil*

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا = *Bissmillahi majraha wa mursaha*

I. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini harus tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti berlaku dalam Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan, antara lain huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan penulisan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang. Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ = *Wa ma Muhammad illa rasul*

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ = *Alhamdu lillahi rabbil-'alamin*

Penggunaan huruf kapital untuk Allah berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian. Kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga huruf dan harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan. Contoh :

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا = *Lillahi al-amru jami'an*

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ = *Wallahu bi kulli syai'in 'alim*

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.