

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan lembaga intermediasi keuangan yang bertugas mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat. Bank merupakan lembaga kepercayaan masyarakat untuk menyimpan uangnya dan mempercayakan bank dalam mengelola keuangannya. Dalam menjalankan operasionalnya, bank dibedakan atas dua jenis, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah merupakan bank menjalankan operasional berdasarkan prinsip syariah (Suhartanto,2018).

Memasuki era *digital*, berbagai aktivitas semakin beralih ke dunia daring untuk memanfaatkan kemajuan digitalisasi. Perkembangan teknologi informasi telah memungkinkan terjadinya evolusi Layanan Perbankan Digital. Inovasi teknologi yang memberikan kemudahan dalam kehidupan sehari-hari kini merambah ke sektor keuangan. Kemajuan teknologi finansial, atau *Fintech*, telah mengubah aktivitas perbankan yang dulunya membutuhkan kunjungan langsung ke kantor cabang dengan memfasilitasi berbagai jenis transaksi dari jarak jauh. Namun, perbankan *digital* menawarkan solusi untuk urusan perbankan yang bisa jadi cukup menyita waktu, karena semua layanan kini dapat diakses dengan mudah dari mana saja dan kapan saja. *Digital Banking* mencakup berbagai fitur yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan proses transaksi, seperti transfer dana, cek saldo, dan bahkan pembayaran seperti pengiriman uang untuk belanja online. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, bank harus mengembangkan strategi bisnis yang berfokus pada solusi perbankan digital (A.Zahiruddin, 2015).

Layanan *digital banking* atau perbankan digital mengacu pada layanan atau aktivitas perbankan yang dilakukan dengan menggunakan sarana

elektronik atau digital oleh lembaga keuangan. Perbankan digital adalah bagian dari transisi yang lebih luas ke perbankan *online*, di mana layanan perbankan diberikan melalui internet. Pergeseran dari perbankan tradisional ke perbankan digital telah terjadi secara bertahap melalui berbagai tingkat digitalisasi layanan perbankan. Era perbankan digital telah merevolusi lanskap perbankan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening mereka, melakukan transaksi, dan mengelola keuangan mereka secara efisien dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* dan *platform* perbankan online. Manfaat lainnya adalah layanan nasabah yang lebih responsif, penerapan teknologi keamanan yang canggih, serta inovasi seperti pembayaran digital dan pembiayaan *peer-to-peer*. Era perbankan digital tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga memacu persaingan di antara lembaga keuangan, mendorong pengembangan solusi inovatif yang memungkinkan individu dan bisnis untuk mengoptimalkan pengelolaan keuangan mereka. Di era ini, perbankan menjadi lebih *inklusif* dan terhubung secara global, menghadirkan peluang dan tantangan baru dalam dunia keuangan. (A.Zahiruddin, 2015).

Layanan Digital Banking lebih berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan sepenuhnya teknologi digital melalui perangkat (*device*) dan aplikasi (*software*) sebagai *delivery channel* yang dapat di akses kapan saja dan dimana saja, serta meminimalkan interaksi secara langsung dengan petugas. Pesatnya perkembangan teknologi memberikan dampak terhadap perkembangan sistem pembayaran dalam transaksi bisnis terutama dalam menjaga kesinambungan hubungan bisnis para pihak. (Tarantang, 2018) Sistem pembayaran yang merupakan salah satu pilar penopang stabilitas sistem keuangan telah berkembang, yang semula hanya menggunakan uang tunai, kini sudah merambah pada sistem pembayaran digital atau bisa disebut sebagai *electronic money*. (Bank Indonesia, 2008).

Persaingan di sektor perbankan, terutama yang berkaitan dengan penawaran layanan, terus meningkat yang dibuktikan dengan beberapa bank

yang memperkenalkan inovasi-inovasi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik seperti *E-Banking*, ATM, uang elektronik, dan solusi sejenisnya. (Syarifuddin, 2014). Lingkungan persaingan yang semakin ketat ini mendorong setiap bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi keinginan nasabah yang terus berubah dan mempertahankan kepuasan serta kepercayaan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Peningkatan kualitas layanan harus menjadi prioritas, dengan kemampuan digital yang cepat dan efisien yang membutuhkan penyempurnaan segera mengingat pentingnya hal tersebut bagi nasabah saat ini. Nasabah juga semakin mengadopsi perkembangan teknologi terkini sebagai upaya untuk mengakses layanan dengan lebih mudah, efektif, aman dan terjamin serta terhindar dari risiko cyber crime. Perbankan digital secara bersamaan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan dari waktu ke waktu (Sugiana, 2018).

Layanan digital telah menjadi pilar utama dalam meningkatkan efisiensi layanan di berbagai sektor. Keberadaan platform digital memungkinkan akses yang cepat, mudah, dan terintegrasi, mengurangi hambatan birokrasi serta waktu respons. Dengan adanya layanan digital, proses administratif dapat diotomatisasi, mengurangi potensi kesalahan manusiawi dan mempercepat penyelesaian tugas-tugas rutin.

Kehadiran BSI Mobile diharapkan dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dengan lebih aman, modern, efektif dan efisien. Ini adalah strategi yang tepat dan tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terdapat beberapa dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud.

Layanan BSI *Mobile* juga semakin maju dan berkembang. BSI terus mengoptimalkan sistem layanan BSI *Mobile* dengan menambahkan fitur-fitur yang memudahkan nasabah dalam berbisnis dan memastikan nasabah puas dengan berbagai hal. Saat ini, banyak bank yang menawarkan akses *mobile banking* untuk memudahkan pencarian informasi keuangan. Fasilitas BSI

Mobile saat ini dapat memberikan layanan yang cepat, aman, nyaman, terjangkau, selalu tersedia dan dapat diakses dari mana saja hanya dengan ponsel.

Persaingan antar lembaga keuangan terutama antar perbankan mengakibatkan bank harus terus berinovasi dan mengembangkan produknya. Berikut ini contoh persaingan yang dialami BSI, BSI sering kali bekerja sama dengan fintech dan platform digital untuk memperluas jangkauan layanan mereka, seperti integrasi dengan aplikasi pembayaran online dan e-commerce syariah. Bank Muamalat, dengan muamalat DIN, kedua bank syariah ini terus bersaing baik dalam peningkatan kualitas layanan ataupun pengembangan fiturnya. Baik BSI Mobile atau Muamalat DIN bermitra dengan berbagai fintech dan platform digital untuk memberikan layanan yang serba terintegrasi dan mudah digunakan. Tidak hanya dengan bank syariah tentunya BSI mobile harus bersaing dengan aplikasi mobile banking bank konvensional lainnya seperti BRIMo, Livin By Mandiri, BCA Mobile, BNI mobile banking, BTN mobile banking dan lain sebagainya.

Setiap mobile banking memiliki kelebihan tersendiri seperti BCA mobile memiliki kelebihan dengan kepraktisan, BCA juga memiliki salah satu fitur unggulan Qrku. Riset Populix bertajuk “*Consumer Preference Towards Banking and E-Wallet Apps*”, yang melibatkan 1.000 responden berusia 18-55 tahun di Indonesia, menunjukkan bahwa BCA Mobile milik BCA adalah mobile banking yang paling digemari nasabah. Sebanyak 60% responden memilih aplikasi tersebut. Itu artinya, sekitar 600 orang memilih berbank dengan BCA Mobile. Sementara, sebagian responden memilih BRI Mobile – BRI (26%), Livin’ by Mandiri – Bank Mandiri (25%), BNI mobile banking – BNI (23%), Bank Syariah Indonesia – BSI (9%), Octo Mobile – CIMB Niaga (5%), Permata Mobile – Permata Bank (5%), dan BTN Mobile Banking – BTN (4%) sebagai deretan aplikasi mobile banking yang mereka gunakan sehari-hari. (Infobanknews, 2024)

A Wahid (2023) dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui BSI Mobile. BSI KCP Jombang A Wahid melakukan

edukasi layanan digital kepada nasabah, karena dengan nasabah faham dan cara penggunaan produk maka akan menarik minat nasabah menggunakannya. Selanjutnya yang dilakukan oleh BSI area Surabaya yaitu meningkatkan pelayanan langsung oleh petugas frontliner dan memanfaatkan teknologi dengan mengunggulkan layanan digitalisasinya terutama memperkuat BSI *mobile* dengan segala fitur-fitur yang dimiliki sehingga menjadi super aplikasi yang dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah.

Mencatat bahwa penerapan digital banking oleh bank syariah merupakan salah satu langkah dalam mempertahankan nasabah yang mendorong percepatan adopsi teknologi keuangan (Mawarni, 2021). Dalam hal ini, penggunaan teknologi memiliki pengaruh langsung yang signifikan antara kepuasan layanan perbankan digital dengan keputusan retensi nasabah. Selain itu, juga memberikan bahwa dimensi kualitas layanan perbankan digital seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, privasi/keamanan, dan keunggulan berdampak pada kepuasan pelanggan dan niat retensi (Bankuoru Egala et al., 2021).

Nickerson (2022) menyimpulkan bahwa strategi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. dalam meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi layanan di cabang Jakarta Pusat telah efektif dalam memenuhi kebutuhan digital nasabah yang terus berkembang. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam menerapkan strategi peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi layanan antara lain komitmen bank dalam mengembangkan dan memajukan digitalisasi layanan untuk lebih memuaskan kebutuhan nasabah yang semakin digital. Faktor penghambat yang teridentifikasi antara lain adaptasi yang belum memadai terhadap sistem digital yang masih mengandalkan sistem konvensional, budaya kerja internal bank yang belum sepenuhnya selaras dengan digitalisasi, dan koordinasi yang kurang baik antar divisi. Digitalisasi layanan merupakan strategi PT Bank Negara Indonesia Jakarta Pusat untuk meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan data dari situs kompas.com (2023) Pada tanggal 8 Mei 2023 lalu BSI sempat mengalami eror pada aplikasi *mobile*. Layanan kembali

pulih setelah empat hari dilakukan upaya untuk pemulihan seperti semula. Hal ini mengakibatkan para nasabah yang menggunakan BSI *mobile* mengalami keresahan karena tidak dapat menggunakan aplikasi mobile. Pihak BSI juga memberikan permohonan maaf serta terus berupaya untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan cepat, kemudian pihak BSI menghimbau kepada nasabahnya untuk tetap tenang karena data-data nasabah akan tetap aman, serta memberikan himbauan untuk tetap waspada agar tidak sembarang memberikan *PIN, OTP*, ataupun *password* kepada siapapun termasuk kepada karyawan BSI. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi layanan BSI Call 14040.

Menurut *Communication & information system security research centre (CISSRec)* Langkah BSI dalam mengatasi pemulihan layanan dampak dari serangan tergolong cepat. Seperti diketahui BSI merupakan gabungan dari 3 bank syariah. Sehingga membutuhkan waktu untuk pemulihan. Hal ini terjadi bukan semata mata karena permasalahan teknis atau perawatan rutin saja, tetapi akibat dari serangan *siber ransomware*. Setelah gangguan sistem, *resspone recovery* segera dilakukan dan layanan perbankan telah pulih, Pihak BSI menjamin bahwa dana serta data nasabah aman.

Walaupun demikian sebagai nasabah pasti akan tetap mengalami kekhawatiran dan kecemasan hal tersebut akan kembali terjadi. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisis terkait hal apa saja yang telah diupayakan pihak BSI setelah terjadinya permasalahan terkait gangguan pada sistem layanan terutama pada layanan digital. Gangguan pada layanan digital terjadi secara menyeluruh, peneliti ingin mengetahui bagaimana dampak yang diterima oleh BSI KCP Ciledug Cirebon, dan bagaimana menyikapi serta mengatasi permasalahan tersebut.

Sebagai bahan pembelajaran dan bahan evaluasi pada kasus yang terjadi pada BSI silam terkait serangan *hacker*, BSI berkomitmen dengan melakukan pengembangan SDM, Berdasarkan data dari laporan tahunan BSI tahun 2023, hingga berakhirnya tahun buku 2023, BSI telah merealisasikan anggaran pengembangan kompetensi karyawan sebesar Rp. 90,6 miliar.

Kemudian untuk tahun 2024, bank mengalokasikan biaya sebanyak Rp. 135 miliar. Pelatihan ini diberikan kepada senior *manager*, *middle manager*, *manager*, *officier*, dan *staff*. Jenis pelatihan yang diberikan seperti, *certification & socialization*, *change & culture development*, *general & leadership*, *teknikal skill-operation*, *teknikal skill-retail banking*, *teknikal skill-support*, *teknikal skill-wholesale banking*.

Peningkatan kualitas layanan digital melalui BSI *Mobile* menjadi suatu keharusan dalam era yang semakin terkoneksi secara digital ini. Hal ini tidak hanya mengikuti tren, tetapi juga merupakan langkah yang esensial dalam memudahkan masyarakat akses ke berbagai layanan perbankan dan keuangan secara cepat, efisien, dan aman. Dengan adopsi teknologi serta dengan adanya pengembangan layanan digital banking dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada bank syariah Indonesia itu sendiri. Oleh karena itu dalam menghadapi persaingan antar lembaga perbankan dalam meningkatkan layanan terutama pada sektor *digital banking*, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut masalah tersebut dengan judul "Strategi meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Ciledug Cirebon".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu :

1. Infrastruktur yang belum memadai untuk menunjang layanan *Digital banking*.
2. Persaingan dalam memberikan kualitas layanan *digital banking* yang semakin ketat.
3. Layanan *digital banking* rentan terhadap serangan *siber ransomware*.
4. Kecemasan para nasabah terkait keamanan data mereka.
5. Inovasi produk layanan Digital belum maksimal
6. Diperlukan SDM yang belum mumpuni untuk *maintenance* sistem *digital banking*.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk memfokuskan penelitian pada pokok permasalahan yang terdapat pada identifikasi masalah mengenai poin kedua yaitu Persaingan dalam memberikan kualitas layanan *digital banking* yang semakin ketat dan poin kelima tentang Inovasi produk layanan Digital belum maksimal. sehingga tidak terlalu luas dalam membahas penelitian ini. karena tujuan dari penelitian ini untuk meningkatkan kualitas layanan digital yaitu melalui BSI *mobile banking*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah faktor pendukung dan penghambat dalam strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada BSI KCP Ciledug Cirebon yang akan dianalisis menggunakan metode *SWOT*?
2. Apa saja strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada BSI KCP Ciledug Cirebon yang akan dianalisis menggunakan metode *SWOT*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti mengambil tujuan dari penulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada BSI KCP Ciledug Cirebon yang akan dianalisis menggunakan metode *SWOT*.
2. Untuk menganalisis strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada BSI KCP Ciledug Cirebon yang akan dianalisis menggunakan metode *SWOT*.

F. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

1. Sebagai bahan pengkajian dalam bidang perbankan syariah, khususnya Strategi meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Ciledug Cirebon.
2. Sebagai kontribusi pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah, khususnya mengenai Strategi meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Ciledug Cirebon.
3. Untuk memperkaya keilmuan di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

b. Manfaat Praktis

1. Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Sebagai bahan rujukan atau referensi mengenai perbankan syariah, khususnya model strategi meningkatkan layanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ciledug Cirebon melalui BSI *Mobile*.
3. Menjadi salah satu bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk memperdalam substansi penelitian dengan melihat permasalahan dari sudut pandang yang berbeda.

G. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu atau literatur review ini akan mengungkap sejumlah karya ilmiah sebelumnya yang memiliki relevansi terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan yang bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan referensi pada penelitian ini.

1. Doni (2022). Dengan judul “*Penggunaan Digital Banking Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Pada Bank*” Hasil dari penelitian ini adalah Penerapan *e-banking* dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di Bank berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Prosedur penggunaan *e-banking* dilakukan sesuai dengan proses dan peraturan yang berlaku. Bank memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya sehingga apa yang dibutuhkan nasabah dapat dipenuhi oleh

bank. menarik nasabah Bank menempatkan upaya-upaya promosi seperti memasang spanduk dan iklan yang bertujuan memberitahukan kepada masyarakat tentang produk dan layanan yang ada di Bank. Untuk menjaga loyalitas nasabah, perlu sekali ditingkatkan kualitas jasa dan layanan Bank dengan menciptakan inovasi terbaru agar nasabah mudah, aman dan nyaman dalam melakukan berbagai transaksi *E-Banking*. Pihak Bank seharusnya mmelakukan pengecekan jaringan internet banking secara berkala agar dapat meminimalisir berbagai resiko yang mungkin akan terjadi.

2. Nihayatur (2023). Dengan judul "*Analisis Efektivitas Penerapan Aplikasi BMT Mobile dalam Meningkatkan Simpanan dalam Perspektif Manajemen Syariah di KSU BMT As Salam Demak*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya penerapan aplikasi *BMT Mobile*, terdapat peningkatan anggota setiap tahunnya. Hal ini sebabkan oleh fitur-fitur kenyamanan anggota dalam menggunakan aplikasi *BMT Mobile* yang dapat dimanfaatkan kapanpun dan dimanapun anggota berada. Sehingga dapat memudahkan anggota dalam bertransaksi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah anggota tarissa yang mengalami peningkatan lebih banyak pada tahun 2019 sebanyak 412 anggota dari tahun sebelumnya. Kenaikan anggota pada tahun 2020 bertambah lagi sebanyak 491 anggota dan pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebanyak 607 simpanan di KSU BMT As Salam Demak. Dalam penerapan aplikasi adapun hambatan yang dialami yaitu jaringan yang kurang stabil dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BMT. Selain itu solusi yang dilakukan adalah dengan memberi pengetahuan dan menyarankan para anggota pengguna aplikasi dalam memilih jaringan yang bagus dan stabil serta menjaga nama baik lembaga agar tingkat kepercayaan masyarakat dapat terjalin dengan baik.
3. Samsudin (2023). Dengan judul "*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *BSI Mobile* merupakan *super application* yang dimiliki oleh BSI karena tidak hanya memiliki fitur

transaksi tetapi juga menyediakan fitur syariah yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dengan *BSI Mobile*, nasabah dapat bertransaksi secara mandiri melalui *BSI Mobile* tanpa harus datang ke cabang bank atau ATM. Selain itu, keberadaan *BSI Mobile* mengurangi antrian nasabah di *banking hall*, meningkatkan jumlah transaksi melalui *e-channel* BSI dan menjadikan kualitas layanan efektif dan efisien.

4. Gultom (2022). Dengan judul “*Problematika Perbankan Syariah: Solusi dan Strategi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan Perbankan*” Hasil penelitiannya adalah Diantara strategi pengembangan Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan yaitu melalui jasa dan layanan Payment and purchasement, *SUMUT Mobile*, Layanan ATM, Kartu *E-Martabe*, Penguatan sistem digitalisasi untuk meningkatkan efesiensi pelayanan perbankan syariah, penguatan sumber daya manusia dalam peningkatan inovasi produk perbankan syariah, Selain itu diantara stretegi pengembangan perbankan syariah melalui pemamfaatan digitalisasi informasi sangat penting agar eksistensi perbankan syariah semakin tinggi sehingga minat masyarakat untuk menggunakan jasa dan layanan perbankan syariah semakin meningkat.
5. Larassati (2022). “*Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri*” Hasil penelitian yaitu strategi peningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri menurut perspektif manajemen pemasaran, telah dilakukan dengan tepat dan dapat menarik minat nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking. BSI Trade Center Kota Kediri menerapkan tiga komponen pemasaran dan *4P marketing mix*. Strategi pemasaran yang paling dominan sebagai eksistensi yaitu promosi. Akan tetapi, perlu mengevaluasi atau meningkatkan strategi pemasaran terkait pelayanan *BSI Mobile*. Selain itu upaya pengenalan berkelanjutan juga dilakukan untuk pengenalan penggunaan sistem yang efektif dan efisien. Dikarenakan faktor usia, akhirnya nasabah sulit mengoperasikan layanan *BSI Mobile*

6. Julia (2020). Dengan judul "*Strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di bank BNI syariah KCP bulaksumur Yogyakarta*" Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin terdapat empat strategi yang diterapkan yaitu, *role play*, *refund*, *training* dan meningkatkan sistem jaringan. Efektifitas yang dirasakan oleh nasabah ialah mempermudah dalam setiap transaksi dan yang dirasakan oleh pihak bank yaitu meningkatnya jumlah nasabah digitalisasi setiap tahunnya. Sedangkan kendala yang dirasakan oleh nasabah ialah kurangnya promosi dari pihak bank mengenai produk digital serta terkendalanya jaringan dan yang dirasakan pihak bank ialah kurangnya pengetahuan nasabah terhadap digitalisasi.
7. Widyanti (2022). Dengan judul "*Online Marketing sebagai Strategi Kualitas Layanan pada Perbankan Syariah*" Hasil penelitian Penggunaan *online marketing* pada perbankan syariah perlu diposisikan sebagai pilar utama dalam mewujudkan layanan yang berkualitas. Tulisan ini memperlihatkan bahwa *online marketing* yang digunakan mampu memberikan pemahaman bagi masyarakat tentang konsepsi yang dijalankan dalam perbankan syariah. Pengetahuan masyarakat pada perbankan syariah masih cenderung menyamakan dengan bank konvensional. Terdapat tiga factor pendukung dalam keberhasilan *online marketing* pada perbankan syariah yaitu; ketersediaan infrastruktur, kesiapan SDM dan kepemimpinan yang inovatif. Dengan demikian, studi ini memberikan pemetaan awal atas pentingnya *online marketing* dalam pengelolaan perbankan syariah.
8. Satria (2023). Dengan judul "*Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan SMS Banking di PT. Bank Sumut Syariah KC Medan Katamso*". Hasil penelitian Strategi meningkatkan layanan SMS Banking yaitu dengan meningkatkan pada SDM pada Bank Sumut Syariah, peningkatan sistem layanan serta menerima timbal balik dari nasabah kepada pihak

Bank mengenai hal-hal yang belum maksimal dalam pelayanan terhadap nasabah. Bank Sumut akan bekerjasama dengan Telkomsel untuk membuat tower jaringan internet di daerah pedesaan atau kampung yang masih dapat dijangkau oleh Bank Sumut. Selain itu, walaupun koneksi jaringan buruk atau listrik mati akan tetapi nasabah masih tetap melakukan transaksi layanan *SMS Banking* yaitu dengan menggunakan *SMS* Biasa. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *customers service* tentang strategi Bank Sumut Syariah dalam meningkatkan kualitas layana *SMS Banking*. Strategi dalam meningkatkan kualitas layanan *SMS Banking* ada beberapa cara dan tahapan salah satunya mengeluarkan *New SMS Banking*. Aplikasi ini dapat menarik minat nasabah agar para nasabah selalu nyaman dan tidak bosan dalam melakukan transaksi. Adapun strategi yang bisa dilakukan dalam meningkatkan layanan *SMS Banking* ada 2 cara yaitu: strategi produk dan strategi promosi.

9. Mamun (2021). Dengan judul "*Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi layanan teknologi Digital Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang sudah menerapkan empat dimensi utama *Digital Banking (E-Serqual)*, sedangkan dari hasil observasi mengenai implementasi *Quality Service* (Kualitas pelayanan) yang diberikan *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KCP Tomang terhadap nasabah, *Customer Service* sudah menerapkan 10 dimensi di dalam pelayanannya kepada nasabah, selain itu berdasarkan kesimpulan wawancara bahwa *Customer Service* juga sudah berpedoman pada lima dimensi pelayanan, hal ini didasari pada perspektif nasabah terhadap implementasi *Quality Service* (Kualitas pelayanan) yang diberikan *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KCP Tomang dan dikuatkan oleh observasi peneliti yang kesemua indikatornya dinilai sangat baik dan sangat memuaskan.

10. Jaabir (2022). *The results showed: (1) The level of quality of BNI customer service in opening an account by BNI Manual showed that the category of quality for customer service was "Very Low" before the implementation of BNI SONIC. (2) The level of customer service quality after the implementation of BNI SONIC, showed that results in the "Very High" quality category. (3) Based on the results of Independent Sample T-Test, there is a significant difference between the average results of the service quality of BNI Manual and BNI SONIC.*
11. Yusuf (2020). Penelitian ini berjudul "Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk". Hasil penelitiannya adalah bahwa strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi jasa di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Jakarta Pusat sudah berjalan dengan baik dalam hal pemenuhan layanan atas kebutuhan nasabah yang semakin digital. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam implementasi strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi jasa dimana Bank Negara Indonesia Jakarta Pusat berkomitmen dalam pengembangan dan peningkatan digitalisasi layanan jasa untuk peningkatan kualitas layanan terhadap kebutuhan nasabah yang semakin digital, faktor penghambat dalam implementasi strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi jasa pada Bank Negara Indonesia yaitu kurangnya adaptasi terhadap sistem digital masih susah menghilangkan sistem konvensional, budaya kerja internal BNI yang belum sesuai dengan sistem digitalisasi dan buruknya koordinasi antar divisi yang ada di BNI.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam layanan digital perbankan di BSI KCP Ciledug, dengan fokus khusus pada meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile*. Penelitian ini memiliki perbedaan signifikan dengan penelitian terdahulu dalam beberapa aspek kunci, yaitu objek penelitian dan tingkat kedalaman pembahasan. Penelitian

terdahulu umumnya mencakup studi perbankan syariah di Indonesia secara umum atau mungkin hanya menyinggung BSI secara keseluruhan tanpa fokus khusus pada cabang tertentu. Sementara itu, penelitian saya secara spesifik menargetkan BSI KCP Ciledug sebagai objek penelitian utama.

Fokus pada BSI KCP Ciledug memungkinkan saya untuk mengeksplorasi lebih dalam konteks lokal dan interaksi nasabah di wilayah tersebut dengan teknologi perbankan syariah. Selain perbedaan objek, penelitian saya juga menyelami pembahasan yang lebih rinci mengenai BSI Mobile. Penelitian terdahulu mungkin hanya memberikan gambaran umum tentang fitur dan manfaat layanan mobile banking di bank syariah. Namun, penelitian ini mengupas lebih dalam aspek teknis dan praktis dari BSI Mobile, Dengan pendekatan yang lebih spesifik dan pembahasan yang mendalam, penelitian ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi meningkatkan kualitas layanan melalui BSI Mobile di tingkat cabang pembantu, khususnya BSI KCP Ciledug. Ini juga memberikan wawasan berharga bagi manajemen BSI dalam mengoptimalkan layanan *mobile banking* dan meningkatkan pengalaman nasabah di era digital.

H. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah suatu dasar penelitian yang mencakup penggabungan antara teori, observasi, fakta, serta kajian pustaka yang akan dijadikan landasan dalam melakukan karya tulis ilmiah. Oleh karena itu, kerangka berpikir dibuat ketika akan memaparkan konsep-konsep penelitian. Menurut Sugiyono kerangka berpikir adalah suatu model konseptual yang digunakan sebagai landasan teori yang terkait dengan faktor-faktor dalam penelitian.

Kerangka pemikiran merupakan bagian dari skripsi yang menggambarkan pola pikir peneliti dengan menggabungkan teori atau konsep dengan fenomena yang ingin diteliti. Kerangka pemikiran menggambarkan urutan penyelesaian masalah atau cara-cara menemukan jawaban penelitian.

Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan atau OJK yang tertera pada nomor 12/POJK.03/2018 terkait penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, dijelaskan bahwa digital banking adalah suatu layanan perbankan elektronik yang dibuat untuk bisa memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam upaya melayani nasabah secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan juga bisa dilakukan secara sendiri oleh nasabah dengan tetap memperhatikan aspek keamanan.

Pengembangan *digital banking*, untuk meningkatkan kualitas layanan sangat perlu dilakukan khususnya pada salah satu layanan digital BSI *Mobile Banking*, hal ini dikarenakan dengan melakukan pengembangan layanan digital akan memudahkan kegiatan transaksi atau kegiatan perbankan lainnya, layanan ini bukan hanya memudahkan nasabah tetapi memudahkan pihak bank. berkaitan dengan strategi lingkungan bisnis bank syariah yaitu dengan lebih mengembangkan produk layanan digital juga bermanfaat untuk mengefektivitasikan kinerja pihak bank. Layanan BSI *Mobile* ini diharapkan dapat memberikan kemudahan, efisiensi transaksi serta meningkatkan keamanan transaksi. Penelitian ini dilakukan pada BSI KCP Ciledug Cirebon yang berada di Ciledug, Kabupaten Cirebon. Penelitian yang akan diteliti yaitu tentang Strategi meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Ciledug Cirebon

Pada penelitian ini, proses pertama yang akan dilakukan adalah setelah mengidentifikasi judul. Penelitian ini berjudul Penelitian yang akan diteliti yaitu menganalisis factor pendukung dan penghambat dalam strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada BSI KCP Ciledug Cirebon yang akan dianalisis menggunakan metode *SWOT* setelah itu menentukan strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada BSI KCP Ciledug Cirebon yang akan dianalisis menggunakan metode *SWOT*

Tahapan selanjutnya adalah mengklasifikasikan tujuan dari meningkatkan kualitas layanan tersebut, yang pertama memberikan kemudahan akses kepada nasabah indikator untuk mewujudkannya ada tiga,

pertama dengan menerapkan antarmuka pengguna (*UI/UX*) dengan tampilan sederhana dan mudah untuk dimengerti baik dari karyawan perbankan dan nasabah. Indikator yang kedua adalah layanan 24/7 atau layanan yang selalu aktif dan siap siaga ketika dibutuhkan. Indikator terakhir untuk mencapai dengan adanya dukungan platform beragam.

Kemudian tujuan yang kedua adalah meningkatkan efisiensi transaksi dapat dicapai dengan 4 indikator, yang pertama kecepatan transaksi, kemudian kedua integrasi sistem, dan yang ketiga adalah penggunaan *QR code* serta indikator keempat dengan transaksi non tunai. Tujuan yang ketiga dalam meningkatkan kualitas layanan melalui *BSI Mobile* ialah dengan pemanfaatan teknologi untuk menyediakan layanan yang inovatif. Terdapat 4 indikator, yang pertama keamanan transaksi, kedua kerjasama dengan ekosistem *fintech*, ketiga adalah dengan melakukan pemanfaatan menggunakan *AI*.

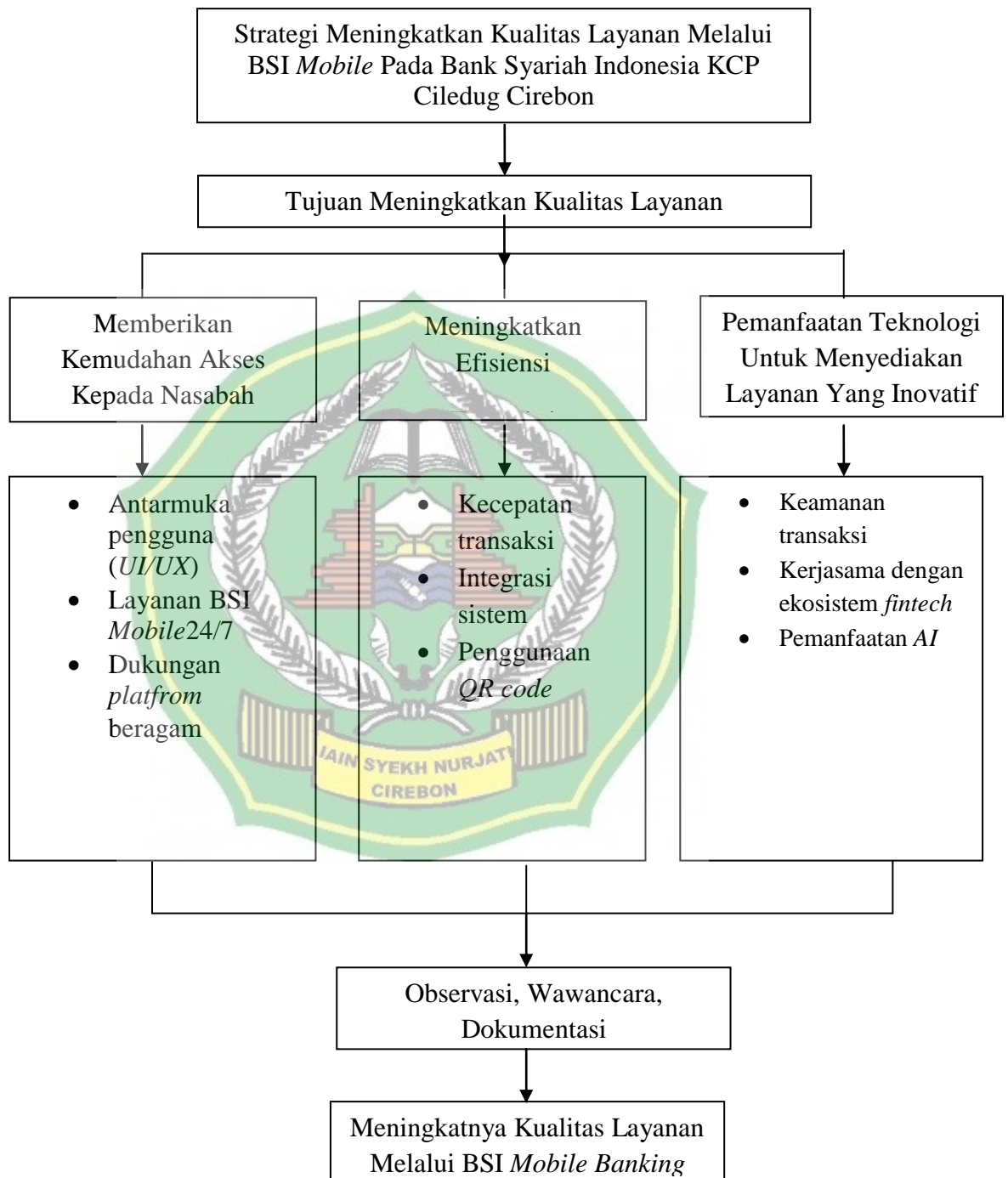
Berikutnya yaitu melakukan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, Observasi dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Ciledug Cirebon. Model yang digunakan peneliti adalah observasi langsung dan sistematis terhadap apa yang diamati, kapan dan dimana lokasi penelitiannya. Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas objek yang diteliti. Selain observasi dilakukan wawancara kepada *back office staff* yang sudah diberikan amanat untuk diwawancarai oleh *Branch manager* dan *branch operation & service manager* mengenai topik penelitian ini dari kantor cabang pembantu BSI Ciledug Cirebon, kemudian melakukan wawancara kepada *back office staff* dan *customer service* karena CS berkomunikasi langsung dengan nasabah selaku pengguna dari layanan digital melalui *BSI Mobile Banking*. Wawancara juga dilakukan pada beberapa nasabah yang menggunakan *BSI Mobile Banking*, karena nasabah merupakan pihak yang langsung merasakan pengalaman penggunaan *BSI Mobile Banking* tersebut.

Setelah semua data dirasa sudah cukup lengkap, yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara selanjutnya yaitu melakukan analisis data, pada penelitian kali ini untuk menemukan hasil dari perumusan masalah

digunakan analisis *SWOT*, Alasan menggunakan analisis *SWOT* karena analisis *SWOT* efektif untuk menentukan strategi, terutama pada penelitian kali ini berkaitan dengan meningkatkan kualitas layanan yang merupakan bagian dari strategi lingkungan bisnis. Analisis *SWOT* juga merupakan metode analisis yang efektif dalam penyelesaian masalah. Pada akhirnya penelitian ini diharapkan bisa menemukan dan menentukan Strategi meningkatkan kualitas layanan melalui *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP CiledugCirebon.



Berdasarkan uraian diatas penulis menyusun kerangka pemikiran dari penelitian kali ini yang dapat digunakan pada diagram berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

I. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan mencari sumber data berjenis deskriptif, mencari dan menghasilkan penemuan yang tidak dapat diperoleh dengan menggunakan metode kuantitatif. Untuk dapat memahami istilah penelitian kualitatif, maka dibutuhkan suatu teori. Menurut Bodgan dan Taylor, metode kualitatif diartikan sebagai prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif dari pengamat dalam bahas tertulis atau lisan. Dengan dipilihnya metode penelitian kualitatif ini, penulis berharap akan mendapatkan data yang lengkap, akurat, dan mendalam. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi kualitatif, yaitu dengan menganalisa, mengobservasi masalah secara deskriptif tentang "Strategi meningkatkan kualitas layanan melalui *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Ciledug Cirebon "

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan dikantor Bank Syariah Indonesia Ciledug Cirebon yang beralamat di Jl. Letjend S. Parman No.13, Jatiseeng, Kec. Ciledug, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45188.

3. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan, seperti dokumentasi dan karya tulisan yang sejenis. Secara umum, terdapat dua jenis data, yaitu:

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi secara langsung dengan menggunakan instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab

pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian internal dari proses penelitian dan sering diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer dinilai lebih akurat, karena terperinci. (Sugiyono, 2011)

Data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian, Peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung tentang implementasi mobile banking dengan melakukan wawancara dengan beberapa staf diantaranya *Back Office Staff*, dan *Customer Service (CS)*.kemudian dilakukan juga beberapa wawancara kepada nasabah yang menggunakan layanan digital BSI *Mobile*. Data primer pada penelitian ini didapatkan langsung dari pihak BSI KCP Ciledug Cirebon berupa penjelasan mengenai Strategi meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Ciledug Cirebon.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder merupakan sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui literatur pendukung penelitian. (Azwar, 2001).

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan atau sumber lainnya. Data ini dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti artikel internet, jurnal, buku, laporan dan lain sebagainya. Peneliti menggunakan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan. Data juga diperoleh dari laporan resmi tahunan BSI tahun 2022 dan laporan tahunan BSI 2023. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini ada dua cara antara lain:

a. Wawancara

Menurut Mardawani (2020) teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif ialah wawancara mendalam. Wawancara mendalam merupakan sebuah proses untuk memperoleh informasi atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara bertatap muka secara langsung antara pewawancara dengan narasumber dengan menggunakan atau tanpa menggunakan pedoman.

Jenis Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur yaitu digunakan sebagai Teknik pengumpulan data, bila atau pengumpul data ingin mengetahui dengan lebih dalam tentang informasi yang akan di peroleh, percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu penulis (*interview*) yang mengajukan pertanyaan terbuka dan pihak atau staff Bank BSI KCP Ciledug Cirebon (*interview*) adapun pihak yang diwawancara yaitu Ibu Ayu Silviana Dewi selaku *back office staff* , ibu Kintan selaku *Customer Service*, lalu beberapa nasabah yang menggunakan BSI *mobile* yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut secara detail. Pewawancara mengacu pada pedoman kisi-kisi wawancara yang telah disiapkan sebelumnya.

NO	Narasumber	Jabatan	Keterangan
1.	Ayu Silviana Dewi	<i>Back office staff</i>	Alasan mewawancarai karena relevan dengan pengalaman beliau yang sudah pernah menjadi CS, kemudian di <i>back office staff</i> sering berkoordinasi dengan <i>staff</i> lainnya termasuk dengan pimpinan, jadi beliau banyak mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan operasional, dan sudah sering menjadi narasumber para mahasiswa yang

			melaksanakan penelitian.
2.	Kintan Arida Shafrin	<i>Customer Service</i>	Alasan mewawancarai beliau karena beliau sebagai CS sering menghadapi nasabah secara langsung baik memberikan himbauan, konsultasi ataupun menghadapi keluhan nasabah.
3.	Rodotul Jannah	Nasabah pengguna BSI Mobile	Alasan mewawancarai karena ingin menganalisa sudut pandangnya dan pengalamannya sebagai nasabah pengguna BSI <i>mobile</i> .
4.	Mamay Ma'ratul Jannah	Nasabah pengguna BSI Mobile	Alasan mewawancarai karena ingin menganalisa sudut pandangnya dan pengalamannya sebagai nasabah pengguna BSI <i>mobile</i>
5.	Khania Arisya Wardani	Nasabah pengguna BSI Mobile	Alasan mewawancarai karena ingin menganalisa sudut pandangnya dan pengalamannya sebagai nasabah pengguna BSI <i>mobile</i>

Tabel 1.1 Daftar Narasumber

b. Observasi

Pada observasi ini penulis menggunakan Strategi pendekatan secara langsung dan tidak langsung. pada proses observasi secara langsung penulis akan menuliskan Data yang didapat dari Bank Syariah Indonesia kemudian disusul dengan fakta yang diakhiri dengan penutup yang sopan dan positif. Sedangkan tidak langsung adalah dengan mengusulkan suatu cara pemecahan masalah dan dalam penyampaiannya penulis memberikan kesan yang baik dalam menyampaiannya.

Adapun kegiatan yang di observasi dalam penelitian ini adalah proses pengawasan yang dilakukan oleh pihak bank terhadap pembiayaan yang bermasalah, baik itu pengawasan secara administratif maupun pengawasan secara langsung (survei lapangan) yang dilakukan oleh pihak petugas Bank Syariah Indonesia. Pada proses nya penulis menggunakan observasi dari para partisipan di beberapa unit yang relevan dengan judul penelitian di BSI KCP Ciledug Cirebon,

c. Dokumentasi

Yaitu dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data mengenai Profil Bank Syariah Indonesia KCP Ciledug Cirebon, dan data-data pendukung lainnya sebagai pelengkap observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif ini dimana hasil dari wawancara ini akan lebih kredibel atau dapat dipercaya. Dokumentasi yang dilakukan berupa foto dengan para narasumber serta lokasi yang menjadi objek penelitian.

d. Triangulasi Sumber

Menggali informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi, atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

5. Teknik Analisis data

Metode analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahanlain, sehingga dapat mudah di pahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2010). Metode analisis data ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan metode analisis *SWOT*,

a. Mengumpulkan data penelitian

Langkah awal ini melibatkan konversi hasil wawancara suara menjadi teks (transkripsi), pemindaian materi, pengetikan data lapangan, dan pengelompokan data berdasarkan jenisnya tergantung pada sumber informasi.

Mengumpulkan data-data penelitian dilakukan secara langsung di Bank Syariah Indonesia KCP Ciledug Cirebon yang menjadi objek penelitian. Data yang diperoleh berupa observasi, dengan datang langsung ke lokasi penelitian kemudian melakukan wawancara kepada staf yang sudah disetujui oleh pihak BSI untuk dilakukan sesi wawancara, dan dokumentasi kegiatan observasi serta wawancara tersebut.

b. Melakukan Reduksi Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengurangan terhadap seluruh informasi yang telah diperoleh pada tahap pertama agar dapat difokuskan pada masalah tertentu. Pada tahap reduksi ini, peneliti menyortir data dengan cara memilih data yang menarik, penting, berguna, dan relevan.

Dalam penelitian ini reduksi data dilakukan pada saat peneliti mendapatkan data dari Bank syariah Indonesia KCP Ciledug Cirebon, dari berbagai informan mengenai tentang bagaimana persaingan dalam memberikan kualitas layanan digital banking, dan inovasi produk layanan digital pada BSI Mobile agar memenuhi kebutuhan konsumen. Penulis kemudian menyederhanakan data tersebut dengan mengambil data-data yang mendukung dalam pembahasan penelitian ini. Sehingga data-data tersebut mengarah pada kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan.

c. Melakukan Penyajian data hasil observasi dan wawancara

Setelah data direduksi, Maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Selanjutnya disarankan dalam melakukan display data, selain teks yang naratif juga dapat berupa grafik, matrik, *network* (jaringan kerja) dan *chart*. dalam

menyajikan data dalam penelitian ini peneliti mendiskripsikan data-data tentang BSI *Mobile*, kendala pada layanan digital BSI *Mobile*, produk-produk BSI *Mobile*, dan upaya meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile*, di BSI KCP Ciledug Cirebon untuk informan yang telah dipilih sudah sesuai dengan *job desk*, dan yang sudah disepakati oleh pihak BSI KCP Ciledug Cirebon yang memberikan kewenangan. Sehingga makna dari peristiwa-peristiwa yang ditemui lebih mudah dipahami.

d. Melakukan Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau interaktif, hipotesis atau teori.

6. Teknik Keabsahan Data

Pada dasarnya, pemeriksaan keabsahan data tidak hanya digunakan untuk menyanggah tuduhan terhadap penelitian kualitatif yang kurang memiliki ketelitian ilmiah, tetapi juga merupakan unsur yang tidak terpisahkan dari keseluruhan tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2007). Uji keabsahan data bertujuan untuk menunjukkan apakah penelitian yang dilakukan memang benar-benar penelitian ilmiah, sekaligus untuk memverifikasi data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi *credibility*, *transferability*, *dependability*, and *confirmability* (Sugiyono, 2007).

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dikatakan sebagai penelitian ilmiah, maka perlu dilakukan uji keabsahan data. Berikut uji keabsahan data yang dapat dilakukan:

1) *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau pengujian kepercayaan terhadap data penelitian yang disajikan, memastikan hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah.

2) Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan, peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk, semakin akrab, terbuka, dan saling mempercayai sehingga menghasilkan informasi yang lebih lengkap.

Meninjau kembali data yang terkumpul melalui perpanjangan pengamatan difokuskan untuk memvalidasi temuan penelitian yang telah diperoleh sebelumnya. Dengan kembali ke lapangan, peneliti dapat menentukan apakah data yang awalnya dikumpulkan secara akurat mencerminkan realitas atau jika kondisinya telah berubah. Jika setelah diperiksa ulang, data tersebut terbukti benar dan dapat diandalkan, maka perpanjangan pengamatan tidak lagi diperlukan.

3) Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Akurasi sangat penting untuk memastikan integritas penelitian. Meningkatkan ketepatan dari waktu ke waktu memungkinkan pencatatan dan dokumentasi yang tepat atas poin-poin data dan urutan kronologis kejadian. Menjaga akurasi adalah salah satu metode untuk memeriksa apakah data yang dikumpulkan, dikembangkan, dan disajikan sudah benar.

Peneliti dapat meningkatkan konsistensi pekerjaan mereka dengan meninjau berbagai referensi, buku-buku ilmiah, hasil penelitian

sebelumnya, dan dokumentasi terkait lainnya secara menyeluruh. Membandingkan temuan dengan literatur yang ada dapat membantu peneliti untuk mengecek ulang hasil penelitiannya. Hal ini akan menghasilkan laporan yang lebih teliti dan pada akhirnya laporan akhir yang lebih berkualitas.

1) Triangulasi

Menurut Sugiyono (2015) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada.

2) Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data (Sugiyono, 2007).

3) Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiyono, 2007).

4) Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, dan pada saat jam istirahat ketika waktu santai karyawan agar suasana lebih nyaman dan tidak terburu-buru kemudian diharapkan agar memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam

waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2007).

5) Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2007).

J. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dan penulisan skripsi ini, maka peneliti menyusun penulisan skripsi ini dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, Pada Bab ini menguraikan penjelasan mengenai Latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan permasalahan, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, kajian Terdahulu, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II Landasan Teori, Pada Bab ini berisi tentang kajian teori yang berkaitan dengan penulisan menjelaskan landasan penulisan skripsi dengan menguraikan beberapa sumber referensi, jurnal dan kajian teori secara jelas serta merujuk kepada sumber daftar pustaka.

BAB III Kondisi Objektif, bagian ini berisi tentang profil Bank Syariah Indonesia (BSI) mulai dari sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, serta deskripsi tugas dari setiap posisi pegawai di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ciledug Cirebon. Produk-produk dari BSI, dan BSI *Mobile*.

BAB IV Hasil dan Pembahasan, Pada bab ini berisi tentang hasil analisis strategi peningkatan kualitas layanan BSI *mobile*, Faktor pendukung dan penghambat dalam strategi peningkatan kualitas layanan BSI *Mobile* perkembangan implementasi melalui BSI *Mobile* terhadap

peningkatan kualitas layanan di BSI KCP Ciledug Cirebon, kemudian menganalisis strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada BSI KCP Ciledug Cirebon yang akan dianalisis menggunakan metode *SWOT*

BAB V Penutup, Bagian ini merupakan bagian yang akan menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab keempat sebagai jawaban singkat atas permasalahan yang diteliti. Penulis juga menyampaikan saran terhadap hasil penelitian yang telah diuraikan.

