

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia perbankan dapat ditemukan berbagai macam transaksi-transaksi yang dilakukan oleh nasabah, pada khususnya yaitu bank Syariah Mandiri Surabaya Barata. Setiap transaksinya, Bank Syariah Mandiri berusaha menggunakan layanan yang berkualitas bagi nasabah yang didalam produk jasa. Adapun teori tentang kualitas layanan menurut Payne menyatakan kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pendapat lain yaitu menurut Mulyono layanan adalah rasa (menyenangkan atau tidak menyenangkan) yang oleh penerima layanan pada saat memperoleh layanan. Sedangkan menurut Parasuraman *service quality* adalah harapan sebagai keinginan para pelanggan ketimbang layanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan.<sup>1</sup> Persepsi kualitas yang baik atau positif diperoleh bila kualitas yang dialami memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>2</sup> Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau

---

<sup>1</sup>Felix Panjaitan & Hotman Panjaitan, *Analisis Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: PT. Revka Petra Media, 2010), 24.

<sup>2</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyumedia Publishing, 2004), 261.

tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ  
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya, “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”<sup>3</sup> Pemahaman bahwa ayat tersebut menganjurkan untuk pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianyapun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen.

Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya memiliki beberapa kemudahan-kemudahan dalam produk jasa elektronik banking yang ditawarkan kepada nasabah diantaranya yaitu BSM *net banking*, BSM *mobile banking GPRS*, BSM *sms banking*, BSM *ATM*, BSM *call center*, BSM *card*. Terutama yang dibahas dalam studi ini yaitu layanan *mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri.

<sup>3</sup>Departemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemah Indonesia*, (Semarang: Asy Syifa', 1999), 67.

*Mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan teknologi *GPRS* di ponsel dan dilengkapi fitur untuk melakukan transfer *real time* antar bank dengan biaya pulsa paling murah serta nasabah bisa mendapatkan kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja yang diinginkan.<sup>4</sup>

Pada layanan produk jasa *mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata, nasabah yang menggunakan produk layanan produk jasa *mobile banking GPRS* semakin meningkat. Pada bulan Oktober 2012 nasabah yang menggunakan produk layanan produk jasa *mobile banking GPRS* mencapai 64 nasabah.<sup>5</sup>

Layanan merupakan salah satu bentuk upaya untuk memenuhi segala yang diharapkan pelanggan atas kebutuhan mereka. Layanan pada umumnya dibedakan atas dua. Berbagai bentuk layanan secara umum adalah sebagai berikut<sup>6</sup>:

1. Layanan atas produk berbentuk barang, yakni layanan yang diberikan perusahaan atas produk perusahaan berupa barang yang berwujud.
2. Layanan atas produk berbentuk jasa, yakni layanan yang diberikan perusahaan atas produk yang sifatnya tidak berwujud (tidak nyata).

---

<sup>4</sup>Mandiri Syariah, "BSM Mobile Banking," dalam [www.Syariahmandiri.co.id/category/consumer-banking/produkjasa-consumer/jasa-produk-consumer/bsmmobilebanking-consumer/](http://www.Syariahmandiri.co.id/category/consumer-banking/produkjasa-consumer/jasa-produk-consumer/bsmmobilebanking-consumer/) (2 Desember 2012).

<sup>5</sup> Dewi: *Customer Service* Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata.

<sup>6</sup> *Ibid.*, 25.

Agar suatu layanan memiliki kualitas dan bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka dibutuhkan dimensi-dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas layanan. Adapun faktor-faktor dimensi yang mempengaruhi kualitas layanan dapat diidentifikasi lima aspek kunci sebagai berikut :<sup>7</sup>

1. Faktor fisik (*tangibles*) adalah fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan personil.
2. Reliabilitas (*reliability*) adalah kemampuan melakukan layanan atau jasa yang diharapkan secara menyenangkan, akurat dan konsisten.
3. Daya tanggap (*responsibility*) adalah kemauan memberikan layanan cepat dan membantu pelanggan.
4. Jaminan (*assurances*) adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan menyampaikan kepastian dan kepercayaan.
5. Empati (*emphaty*) adalah perhatian individual kepada pelanggan.

Menurut Tes dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>8</sup> Agar bisa memenuhi kebutuhan pelanggan sasaran perusahaan harus mendesain produk dan pelayanan

---

<sup>7</sup>*Ibid.*, 25.

<sup>8</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2008), 24.

pendukungnya.<sup>9</sup> Apabila produk dan jasa yang ditawarkan sesuai dengan keinginan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Pelanggan yang puas akan memperlihatkan suatu kemungkinan besar untuk kembali menggunakan produk dan jasa itu kembali. Kepuasan pelanggan yang tinggi atau kesenangan akan menciptakan hubungan emosional terhadap produk atau jasa yang pada akhirnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi yang disebut dengan loyal.<sup>10</sup> Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan harus melakukan empat hal diantara yaitu pertama mengidentifikasi siapa pelanggannya., kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.<sup>11</sup>

Di Indonesia terdapat beberapa penelitian, salah satunya yaitu penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang telah dilakukan oleh Rachmad Hidayat yang menguji loyalitas nasabah melalui peningkatan kualitas pelayanan dan keunggulan produk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik loyalitas maupun kualitas pelayanan berada dalam kategori sedang.<sup>12</sup> Kemudian penelitian yang telah dilakukan Ahmad Khoiron

---

<sup>9</sup>Armstrong, Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Gelora Aksara Permata, 1997), 291.

<sup>10</sup>Siswanto Sutojo, *Kerangka Dasar Pemasaran*, (Jakarta: Pustaka Bihaman Pressindo, 1998), 3

<sup>11</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 1997), 129.

<sup>12</sup>Rachmad Hidayat, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 12, No. 2, (Madura: Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunojoyo Madura, 2009).

menganalisis kualitas layanan yang terdiri dari variabel *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya Tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) di bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel kualitas pelayanan jasa yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang.<sup>13</sup>

Pada penelitian ini agar dapat membuktikan lebih detail mengenai analisis kualitas layanan *mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri pada nasabah telah dikembangkan teknik analisis yang didasarkan pada laporan jumlah nasabah yang dipublikasikan dalam penelitian ini. Peneliti ingin meneliti serta menganalisis persepsi nasabah dan kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata.

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan persepsi nasabah bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata tentang kualitas layanan *mobile banking GPRS* yang sudah diberikan karena layanan *mobile banking GPRS* sangat praktis bagi penggunanya. Nasabah yang ingin melakukan kegiatan perbankan tidak perlu repot-repot datang ke bank melainkan nasabah bisa

---

<sup>13</sup>Ahmad Khoiron, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*, (Malang: Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2010).

melakukannya lewat *handphone* yang disebut *mobile banking GPRS*. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini mengambil judul **“Analisis Kepuasan Nasabah Pada Kualitas Layanan Mobile Banking GPRS Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, maka akan timbul beberapa persoalan antara lain ialah:

1. Kualitas layanan *mobile banking GPRS* Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata sistem aplikasi layanan *mobile banking GPRS* Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata.
2. Kemampuan memaksimalkan faktor-faktor yang bisa menentukan kepuasan nasabah.
3. Dampak persaingan dengan bank-bank yang lain.
4. Kepuasan nasabah pada kualitas layanan *mobile banking GPRS* Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata.
5. Kualitas layanan *mobile banking* terhadap *mobile banking GPRS* Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata.
6. Adanya kelemahan kualitas layanan *mobile banking GPRS*.

### C. Batasan Masalah

Agar lebih fokus dan mendapat hasil yang cukup dalam penelitian serta karena keterbatasan penulis dalam beberapa hal di antaranya; pengetahuan, dana, waktu, maka penulis hanya membahas sebagian dari permasalahan, yaitu;

1. Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan *mobile banking GPRS* yang diberikan oleh bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata.
2. Kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *mobile bankin GPRS* bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata.

### D. Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakan masalah di atas ada bebeapa pokok permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai rumusan masalah diantaranya adalah:

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas layanan *mobile banking GPRS* yang diberikan oleh bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata?
2. Bagaimana analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata?

### E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :



1. Untuk meneliti lebih mendalam dan mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas layanan *mobile banking GPRS* yang diberikan oleh bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata?
2. Untuk meneliti lebih mendalam dan mengetahui bagaimana analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata?

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian yang penulis lakukan ini, diharapkan bermanfaat dan berguna untuk hal-hal sebagai berikut:

1. Dari segi teoritis
  - a. Diharapkan berguna bagi pengembangan kualitas layanan *mobile banking* di lembaga yang berbasis Syariah, memperkuat dan menyempurnakan teori-teori yang ada.
  - b. Diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran dan sebagai bahan referensi untuk penelitian kualitas layanan produk jasa di masa yang akan datang dan bagi pelajar atau mahasiswa yang menjalankan Studi Ekonomi Islam di IAIN Sunan Ampel Surabaya Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Syariah pada khususnya dan kelayakan umum.

## 2. Dari segi praktis

- a. Bisa dijadikan salah satu bahan perbandingan bagi peneliti yang meneliti dibidang kualitas layanan produk jasa untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dan sempurna;
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber inspirasi bagi yang membutuhkan terutama bagi yang sedang belajar membuat karya tulis ilmiah dalam mempermudah dan melancarkan nalar pemikirannya.
- c. Bagi bank dapat membantu manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- d. Bagi pihak lain dapat menjadi masukan baru dan referensi khususnya bagi rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dan juga yang mebutuhkan suatu informasi.

## G. Definisi Operasional

Agar lebih terarah dan tidak salah pengertian pada judul skripsi “***Analisis Kepuasan Nasabah pada Kualitas Layanan Mobile Banking GPRS Bank Syariah Mandiri Cabang Suarabaya Barata***”, maka perlu dijelaskan tentang istilah-istilah yang dipakai dalam judul skripsi ini sebagai berikut :

1. Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang nasabah yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kualitas layanan *mobile banking GPRS* dengan harapan yang dimiliki.

2. Kualitas layanan *mobile banking GPRS* adalah keunggulan yang diharapkan nasabah *mobile banking GPRS* untuk memenuhi keinginan dan rasa puas dalam menggunakan aplikasi *mobile banking GPRS*.
3. *Moble banking GPRS* adalah layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui *mobile phone* berbasis *GPRS* fitur.<sup>14</sup>

## H. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah deskripsi ringkas tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan seputar masalah yang diteliti sehingga jelas bahwa kajian yang sedang akan dilakukan ini bukan merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian/penelitian yang telah ada.<sup>15</sup> Kajian terhadap masalah kualitas layanan produk jasa telah dilakukan oleh peneliti lain. Adapun permasalahan kualitas layanan yang telah dibahas antara lain, yaitu:

Skripsi yang ditulis oleh Rachmad Hidayat pada tahun 2009 berjudul: “*Membangun Loyalitas Nasabah Melalui Penigkatan Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk* ”. Studi empiris pada PT. Bank Bukopin Tbk di Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, serta mengkaji dan memperoleh bukti empiris pengaruh nilai bagi

---

<sup>14</sup>Mandiri Syariah, “BSM Mobile Banking,” dalam <http://www.Syariahmandiri.co.id/category/layanan-24-jam/bsm-mobile-banking/> (30 Desember 2012).

<sup>15</sup>Fakultas Syari’ah Iain Sunan Ampel Surabaya, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi*, 9.

nasabah dan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas produk, dan nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank mandiri.<sup>16</sup>

Skripsi lainnya yang ditulis oleh Ahmad Khoiron pada tahun 2010 berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Malang*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari variabel bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah pada bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh secara simultan serta mempunyai pengaruh parsial secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Mandiri Cabang Malang dengan arah hubungan positif atau sifat hubungan searah.<sup>17</sup>

Adapun persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Rachmad Hidayat dan Ahmad Khoiron dengan penelitian ini adalah terdapat variabel kepuasan nasabah. Adapun perbedaannya adalah obyek dalam penelitian ini

---

<sup>16</sup>Rachmad Hidayat, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 12, No. 2, (Madura: Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunojoyo Madura, 2009).

<sup>17</sup>Ahmad Khoiron, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*, (Malang: Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2010).

berbeda dengan penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya karena lebih mengkhususkan kualitas layanan produk jasa *mobile banking GPRS*.

## I. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>18</sup> Dalam penelitian ini data yang didapatkan diproses melalui beberapa tahapan, yaitu;

### 1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif untuk pemahaman secara mendalam terhadap kepuasan nasabah pada kualitas layanan *mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata. Penelitian kualitatif berfungsi memberikan kategori substantif dan hipotesis penelitian kualitatif.

### 2. Waktu dan Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 3 desember 2012 sampai 3 januari 2013 di bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata. Fokus penelitian ini terhadap kualitas layanan *mobile banking GPRS* yang merupakan salah satu dari produk layanan elektronik banking yang menarik dan banyak diminati oleh nasabah bank Syariah Mandiri Surabaya.

---

<sup>18</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 2.

### 3. Subyek penelitian

Subyek penelitian ini adalah pihak bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata dan 5 responden yang terlibat dalam transaksi menggunakan layanan *mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata.

### 4. Data yang Dikumpulkan

Sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan maka data yang dihimpun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data mengenai produk jasa *mobile banking GPRS* Surabaya Barata.
- b. Data mengenai persepsi nasabah pada layanan *mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata.
- c. Data mengenai nasabah yang puas terhadap layanan produk jasa *mobile banking GPRS* Cabang Surabaya Barata.

### 5. Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang memfokuskan pada kasus yang terjadi di lapangan (bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata). Adapun sumber-sumber dalam penelitian ini didapat dari beberapa sumber baik primer maupun sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber data yang dikemukakan atau yang digambarkan sendiri oleh orang atau pihak yang terlibat dalam proses transaksi layanan *mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri, diantaranya dari:

- 1) Seluruh Nasabah pengguna produk layanan *mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri
- 2) Karyawan atau pegawai yang bertugas dibagian oprasional pelaksanaan layanan *mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri.

b. Sumber Data Sekunder

Data yang diperoleh dari data kepustakaan yang ada hubungannya dengan pembahasan analisis kepuasan nasabah pada kualitas layanan *mobile banking GPRS* dalam penelitian ini yaitu:

- 1) *Riset Pemasaran dan Konsumen*, Ajeng Sumarwan
- 2) *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Armstrong, Kotle,
- 3) *Manajemen Jasa*, Fandy Tjiptono
- 4) *Pemasaran Jasa*, Fandy Tjiptono
- 5) *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Fandy Tjiptono
- 6) *Strategi Pemasaran*, Fandy Tjiptono
- 7) *Manajemen Pemasaran*, Kotler, Philip
- 8) *Kerangka Dasar Pemasaran*, Siswanto Sutojo
- 9) Data-data yang bisa dijadikan penunjang dalam data sekunder

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian yaitu mengumpulkan data secara langsung dari lapangan yang berkaitan dengan permasalahan di atas. Dalam pengumpulan data tersebut penulis menggunakan beberapa teknik yaitu:

### a. *Observasi*

*Observasi* adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh dari *observasi*.<sup>19</sup> Peneliti melakukan *observasi* dengan tujuan agar mengetahui langsung nasabah yang menggunakan layanan mobilebanking GPRS bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata.

### b. *Wawancara/interview*

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan para pihak, pegawai bank dan nasabah yang melakukan transaksi dalam layanan *mobile banking GPRS* di bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>*Ibid.*, 226.

<sup>20</sup>*Ibid.*, 231.



c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti.<sup>21</sup> Dokumentasi yang dimaksud adalah alat pengumpulan data tentang kualitas layanan *mobile banking* yang berupa dokumentasi dan catatan dari sumber yang diteliti. Teknik ini dilakukan dengan cara mencatat data, dokumen lembaga terkait (bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata) dengan penelitian ini. Dokumentasi merupakan dalil konkrit atau bukti yang bisa penulis jadikan acuan untuk menilai bagaimana kepuasan nasabah pada kualitas layanan *mobile banking* di bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata.

d. Triangulasi

Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup>Niamul Huda, "Pengertian Dokumentasi," dalam <http://pengertianpengertian.blogspot.com/2011/10/pengertian-dokumentasi.html> (26 November 2012).

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 241.

## 7. Teknik Pengolahan Data

- a. *Editing* adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan karena kemungkinan data yang masuk atau data yang terkumpul itu tidak logis dan meragukan. Tujuan *editing* adalah untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi.
- b. *Organizing* adalah menyusun dan mensistematiskan data tentang kualitas layanan *mobile banking GPRS* yang diperoleh dalam kerangka uraian yang telah direncanakan.
- c. *Analizing* adalah tahapan analisis data tentang kualitas layanan *mobile banking GPRS* dalam proses penyederhana ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

## 8. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup>*Ibid.*, 244.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Deskriptif analisis* yang dimaksud untuk memaparkan atau menggambarkan keadaan atau fenomena sebagaimana adanya pada saat penelitian dilakukan yaitu untuk memaparkan data tentang kepuasan nasabah pada kualitas layanan *mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata. Sedangkan, yang dimaksud analisis yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain.<sup>24</sup> Data yang diperoleh di lapangan dianalisis dengan metode pola pikir induktif, yaitu Penelitian kualitatif tidak dimulai dari deduksi teori, tetapi dimulai dari lapangan yakni fakta empiris. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari suatu proses atau penemuan yang terjadi secara alami, mencatat, menganalisis, menafsirkan dan melaporkan serta menarik kesimpulan-kesimpulan dari proses tersebut.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup>Muhammad Faisal, "Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif," dalam <http://ichalcdutcc.blogspot.com/2013/04/analisis-data-dalam-penelitian.html>(28 Mei 2013).

<sup>25</sup>Hariyanto,, "Metode Penelitian Kualitatif," dalam <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>(27 Mei 2013).

## J. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan memuat uraian yang menggambarkan alur logis dari bangunan bahasan skripsi.<sup>26</sup> Sistematika pembahasan ini bertujuan agar penyusunan skripsi ini terarah sesuai dengan bidang kajian dan untuk mempermudah pembahasan dalam skripsi ini dibagi kedalam lima bab, dari masing-masing bab terdiri dari beberapa sub-sub, dimana antara satu dengan yang lainnya saling berhubungan sebagai pembahasan yang utuh. Adapun sistematika pembahasan adalah sebagai berikut :

Bab satu berisi pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab dua berisi landasan teoritis yang membahas tentang gambaran umum kepuasan nasabah pada kualitas layanan *mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri.

Bab tiga berisi penyajian data mengenai hasil penelitian di lapangan. Bab ini memuat pertama gambaran umum/profil bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata, meliputi; sejarah, visi-misi, struktur organisasi, *job* deskripsi bank Syariah Mandiri, produk dan manfaatnya. aplikasi layanan *mobile banking GPRS*, meliputi; syarat layanan, syarat-syarat, fasilitas, serta manfaatnya.

---

<sup>26</sup>Fakultas Syari'ah Iain Sunan Ampel Surabaya, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi*, 11.

Bab empat berisi analisis data, merupakan analisis penulis terhadap temuan hasil penelitian, antara lain memuat tentang; analisis kualitas layanan *mobile banking GPRS*, dan kepuasan nasabah bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata.

Bab lima berisi penutup yang di dalamnya berisi tentang kesimpulan dan saran yang merupakan upaya memahami jawaban-jawaban atas rumusan masalah.