BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi yang semakin canggih sekarang ini, diyakini berkontribusi besar pada pertumbuhan yang signifikan pada sektor jasa terutama jasa perbankan. Teknologi informasi (TI) berperan signifikan dalam menunjang daya saing setiap perusahaan, misalnya dalam hal penciptaan atau penyampaian jasa baru, peningkatan keterlibatan pelanggan dalam operasional, pembentukan departemen layanan pelanggan tersentralisasi, dan pengembangan *database marketing* yang akurat. Salah satu bentuk penggunaan TI adalah *internet banking*.[1]

Kehadiran *internet banking* ini telah membawa perubahan yang mendasar pada jenis layanan perbankan, dari yang awalnya *banking delivery channels* ke arah *self-service channels* yaitu *internet banking*. Secara umum, teknologi dan tingkat penggunaan *internet banking* oleh nasabah yang paling tinggi adalah di Eropa (Scheider, 2001).

Menurut PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR: 9/15/PBI/2007 Layanan Perbankan Melalui Media Elektronik atau selanjutnya disebut *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik

[1] http://barutau.com/manfaat-internet-banking.html diakses 25 April 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

antara lain ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer, internet banking, mobile phone.*[2]

Sejak beberapa tahun terakhir beberapa bank di Indonesia telah memperkenalkan sistem perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. *Internet banking* merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawakan oleh bank-bank, baik bank syariah maupun bank konvensional di Indonesia.[3]

Oleh karena alasan kemudahan dan kegunaannya, mulai banyak nasabah bank di Indonesia yang menggunakan fasilitas *internet banking* dalam transaksi perbankan. Jumlah nasabah di Indonesia yang menggunakan *internet banking* pada tahun 2011 sebesar 293.351 orang. Jumlah ini kemudian meningkat menjadi 424.063 orang pada tahun 2013. Adapun total transaksi *internet banking* pada tahun 2011 mencapai Rp 7,45 triliun dan meningkat pada tahun 2013 menjadi Rp 35,51 triliun per tahun.[4]

Salah satu bank komersial di Indonesia yang mengimplementasikan penggunaan sistem *internet banking* pada layanan jasa perbankan dan menjadi *market leader* pada pasar *internet banking* adalah PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru Sidoarjo. Adapun tingkat penggunaan *internet banking* PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru Sidoarjo yang dikenal dengan nama M-BRIS ini sangat tinggi.

---

[2]http://www.bpkp.go.id/public/upload/unit/maluku/files/PBI%209-15-2007%20MRTI-Bahasa.pdf, diakses 26 April 2014
[3] Ibid
[4] www.ictwatch.com, diakses 25 April 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terdapat banyak faktor yang menyebabkan nasabah dalam menaruh uang di bank pilihannya. Mulai dari kedekatan lokasi, layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan transaksi, sampai dengan beberapa faktor lainnya. Namun, yang paling menarik untuk dianalisis adalah faktor fasilitas kemudahan bertransaksi. Hal ini dikarenakan bahwa pada faktor inilah tingkat persaingan yang terjadi antar bank cukup tinggi. Ketika layanan, tingkat keamanan, dan kedekatan lokasi (cabang) sudah memuaskan nasabah, maka yang dicari oleh nasabah adalah seberapa canggih dan banyak fasilitas yang memberikan kemudahan bertransaksi.

Isu fasilitas kemudahan bertransaksi inilah yang kemudian ditangkap oleh PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru untuk melakukan investasi besar-besaran dalam menyediakan fasilitas *mobile BRIS* (M-BRIS). Dengan *mobile BRIS* (M-BRIS), maka banyak nasabah yang merasa sangat dimudahkan. Karena, tanpa harus ke bank, tetap dapat bertransaksi di mana saja asal dapat terhubung dengan jaringan internet. Respon positif terhadap fasilitas *mobile BRIS* (M-BRIS) ini telah menciptakan peningkatan jumlah nasabah PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru Sidoarjo menjadi luar biasa tinggi. Akibatnya, PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru Sidoarjo menjadi salah satu jawara yang mampu mengumpulkan dana pihak ketiga. Yang kemudian menarik adalah, bagaimana strategi PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru Sidoarjo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk dapat mempertahankan keunggulan kompetitif produk *mobile BRIS* (M-BRIS) agar tidak kalah bersaing dengan bank lainnya.

Mobile BRIS (M-BRIS) merupakan aplikasi berbasis SMS untuk mengakses rekening tabungan BRI Syariah kapanpun dan dimanapun. Aplikasi mobile ini memudahkan nasabah untuk melakukan transfer dana, pembelian isi ulang pulsa, pembayaran tagihan dan pembayaran donasi (Zakat, Infaq, Shodaqoh, Wakaf, Qurban).[5]

Mobile BRIS (M-BRIS) menggunakan teknologi SMS binary untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna. Walaupun aplikasi ini menggunakan jalur SMS, namun *Mobile BRIS* (M-BRIS) dapat membuat pesan dan verivikasi PIN nasabah terenkripsi. Pesan dan verivikasi PIN akan secara aman terkirim tanpa harus menyimpan di *sent item* ponsel nasabah. Jangan khawatir kehilangan pesan transaksi *Mobile BRIS (M-BRIS)* karena seluru notifikasi akan tersimpan di *inbox Mobile BRIS* (M-BRIS). Untuk memulai aplikasi ini, nasabah harus mendaftar menjadi pengguna SMS BRIS (*SMS Banking BRIS*) terlebih dahulu melalui kantor cabang PT. Bank BRI Syariah terdekat.

[5] http://www.brisyariah.co.id/?q=mobilebris Diakses 25 April 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.1

Jenis Transaksi Finansial

Jenis Transaksi Financial	Limit/Hari
Transfer antar rekening BRISyariah Pembayaran ZIS: • Dompet Dhuafa • Baznas • Griya Yatim • Baitul Mal BRI	Rp. 5000.000
Transfer antar bank lain	Rp. 5000.000
Pembayaran Tagihan : · • Pembayaran HALO Telkomsel • Pembayaran TELKOM • Pembayaran Flexi Postpaid • Pembayaran Axis Postpaid • Pembayaran Smartfren Postpaid • Pembayaran XL Postpaid • Pembayaran Esia Postpaid • Pembayaran Speedy • Pembayaran Telkomvision • Pembayaran PLN • Pembayaran Non Tagihan L	Bebas (sesuai jumlah tagihan / keinginan Nasabah)
Pembelian: • Pembelian Pulsa Listrik • Pembelian Pulsa Simpati • Pembelian Pulsa As • Pembelian Pulsa Axis • Pembelian Pulsa Smartfren • Pembelian Pulsa XL • Pembelian Pulsa Esia	Rp. 1000.000

Sumber : http://www.brisyariah.co.id/?q=mobilebris

Tidak hanya transaksi bersifat finansial saja mobile banking juga menyediakan pelayanan tidak finansial. Hal ini dilakukan semata-mata untuk memberikan pelayanan terhadap nasabah agar dapat mengakses, memantau serta melakukan transaksi dengan baik. Di antaranya: *Inquiry* Saldo, *Inquiry* Mutasi 3 Transaksi Terakhir, *Inquiry* Pembayaran Tagihan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Telepon, Inquiry Pembayaran Flexy Postpaid, Inquiry Pembayaran Speedy, Inquiry Pembayaran Telkomvision, Inquiry Pembayaran Kartu HALO, Inquiry Pembayaran Axis Postpaid, dll[6]

Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti ingin menganalisis kefektifan mobile BRIS (M-BRIS) dalam memudahkan transaksi layanan nasabah dengan cara mengetahui penerapan mobile BRIS (M-BRIS) yang diaplikasikan di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru kemudian menganalisisnya dalam pelayanan transaksi nasabah. Sehingga judul penelitian yang ditentukan oleh penulis adalah **"Analisis Mobile BRIS dalam Memudahkan Transaksi Nasabah (Studi Kasus di PT. BANK BRI Syariah KCP Gateway Waru)"**

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

a. Apakah *mobile BRIS* (M-BRIS) memberi kemudahan kepada nasabah PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru?

b. Apakah *mobile BRIS* di PT. Bank BRI KCP Gateway-Waru Syariah sudah banyak diminati nasabah ?

c. Apa yang dilakukan PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru untuk mensosialisasikan ke nasabah produk *mobile BRIS* (M-BRIS) nya?

[6] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Apakah produk *mobile BRIS* (M-BRIS) di PT. Bank BRI KCP Gateway-Waru sudah berdasarkan ketentuan Bank Indonesia?

e. Seberapa besar kemudahan yang diperoleh oleh nasabah dalam menggunakan produk *mobile BRIS* (M-BRIS)?

2. **Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada maka untuk lebih fokus pada pembahasan skripsi ini hanya dibatasi pada:

a. Penerapan mobile BRIS (M-BRIS)

b. Analisis penerapan mobile BRIS (M-BRIS) dalam pelayanan transaksi nasabah

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah tersebut di atas maka penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan mobile BRIS (M-BRIS) di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru?
2. Bagaimana analisis penerapan mobile BRIS (M-BRIS) dalam pelayanan transaksi nasabah di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Menjelaskan implementasi Mobile BRIS di PT. BANK BRI Syariah KCP Gateway-Waru

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Menjelaskan penerapan mobile BRIS (M-BRIS) dalam pelayanan transaksi nasabah di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dipergunakan untuk:

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi managemen BRIS di BANK BRI Syariah KCP Gateway-Waru agar diwaktu yang akan datang dapat lebih baik dan berkembang.
2. Bagi Program Studi Managemen Keuangan Ekonomi Syariah, merupakan tambahan penelitian studi kasus untuk selanjutnya dapat dikembangkan sebagai ilmu pengetahuan ekonomi yang yang berkaitan dengan pelayanan teknologi dalam perbankan Syariah.
3. Hasil penelitian ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya kebijakan publik serta bahan informasi bagi nasabah dan masyarakat.
4. Bagi pembaca, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam meneliti, mengkaji, dan mengembangkan masalah yang sama di masa depan.

F. Definisi Operasional

Untuk mempermudah pemahaman terhadap istilah kunci dalam penelitian ini, maka penulis menjelaskan maknanya sebagai berikut:

1. MBRIS : *Mobile BRIS* (M-BRIS) merupakan aplikasi berbasis SMS untuk mengakses rekening tabungan BRI Syariah kapanpun dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dimanapun. Aplikasi mobile ini memudahkan nasabah untuk melakukan transfer dana, pembelian isi ulang pulsa, pembayaran tagihan dan pembayaran donasi (Zakat, Infaq, Shodaqoh, Wakaf, Qurban).

2. Nasabah : Adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah dan/atau UUS. (Pasal 1 Angka 16 UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah).
3. Transaksi : Adalah sebuah aktivitas yang melibatkan dua pihak atau lebih, untuk mempertukarkan sesuatu milik yang satu dengan sesuatu yang lain, milik pihak lain. Pertukaran bisa secara langsung dilakukan pada tempat yang sama, dengan demikian, dalam penelitian ini, antara pihak-pihak yang bertransaksi tersebut bisa memanfaatkan fasilitas internet Banking, tanpa harus bertemu atau datang langsung ke Bank sehingga kegiatan transaksi bisa berlangsung.[7]

G. Kajian Pustaka

Penelitian tentang produk internet banking telah banyak dilakukan sebelumnya. Penelitian tersebut dapat di jelaskan pada tabel di bawah ini:

[7] https://id.answers.yahoo.com/question/index?qid=20111009054701AAEaf8y, diakses pada 25 Mei 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.2

No.	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA Untuk Menggunakan Klik-BCA (Sauca Ananda Pranidana, 2009)	Kuantitatif	kemudahan penggunaan (*ease of use*) tidak berpengaruh signifikan positif terhadap minat untuk menggunakan (*intention to use*), sedangkan kenyamanan (*convenience*), kepercayaan (*trust*), dan ketersediaan fitur (*feature avaiability*) masing-masing berpengaruh signifikan positif terhadap minat untuk menggunakan (*intention to use*).
2	User'r adopton of e-banking services: the Malaysia perspective (Wai-Ching Poon,2008)	Kuantitatif	Penelitian ini meneliti tentang perilaku nasabah dalam menggunakan e-bangking. Penelitain ini mempunyai sepuluh faktor yang diteliti yaitu ; (1) convenience. (2) Accessbility. (3) feature availability. (4) Bank manajemen (5) security (6) Privacy (7) Design (8) Content (9) Speed (10) Fees and charges. Didapat hasil akhir dari penelitian tersebut bahwa hanya variabel design yang tidah berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan e-banking di Malaysia.
3	*Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model*	Kuantitatif	Penelitian ini meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan Sistem *online banking* oleh pelanggan pada perusahaan perbankan di Finlandia. Variabel yang digunakan adalah *perceived*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

			usefullness, *preceived ease of use*, *perceived enjoyment*, *security* dan *privacy*, *internet connection,* dan *amount of information*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *preceived ease of use*, memiliki pengaruh terhadap penerimaan sistem *online banking*.

Sumber: data diolah

Ketiga skripsi di atas membahas kemudahan nasabah dalam menggunakan layanan produk bank yang berbasis internet. Skripsi pertama membahas tentang kemudahan penggunaan. Skripsi kedua membahas tentang tentang perilaku nasabah dalam menggunakan e-bangking. Skripi ketiga membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan Sistem *online banking* oleh nasabah.

Dalam penelitian ini penulis akan membahas "**Analisis Mobile BRIS dalam Memudahkan Transaksi Nasabah (Studi Kasus di PT. BANK BRI Syariah KCP Gateway Waru)".** Judul ini peneliti pilih karena pada penelitian sebelumnya belum ada yang spesifik membahas tentang kemudahan produk *Mobile BRIS* oleh nasabah. Kemudian ketiganya termasuk jenis penelitian kuantitatif. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan saat ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif. Kedua hal itulah yang menjadi' pembeda antara judul yang diambil peneliti dengan penelitian sebelumnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Metode Penelitian

Untuk menghasilkan data yang valid, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Lokasi

   PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru

2. Jenis Penelitian

   Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengertian penelitian kualitatif menurut Denzin dan Lincoln adalah penelitian yang ditujukan untuk mencapai pemahaman mendalam mengenai organisasi atau peristiwa khusus daripada mendeskripsikan bagian permukaan berupa sampel besar dari sebuah populasi[8] sedangkan menurut Imron Arifin, penelitian kualitatif hakikatnya mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami dbahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.[9] Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan layanan Transaksi nasabah BRIS dengan mempermudah layanan tersebut melalui M-BRIS.

   Adapun pengertian penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan sifat-sifat atau karakter individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu.[10] Jadi, dalam penelitian deskriptif ini

---

[8] Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif,* (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), 7

[9] Imron Arifin (ed.), *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan,* (Malang: Kalimashada, 1996), 22

[10] Mudji Santoso, *Hakikat, Peran, dan Jenis-jenis Penelitian pada Pembangunan Lima Tahun ke VI,* dalam Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan,* 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menggambarkan tentang penerapan M-BRIS untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk nasabah

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu penelitian yang pada umumnya bertujuan untuk mempelajari secara mendalam suatu individu, kelompok, institusi atau masyarakat tertentu tentang latar belakang, keadaan/kondisi, faktor-faktor atau interaksi-interaksi sosial atau hukum yang terjadi di dalamnya.[11]

3. Data dan Sumber Data

Data yang diperoleh yaitu data yang perlu dihimpun untuk menjawab pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah sebagai berikut:

a. Data layanan *Mobile* BRIS (M-BRIS)
b. Fitur-fitur yang terdapat dalam *Mobile* BRIS

Yang dimaksud dengan sumber data adalah subyek darimana data-data tersebut diperoleh.[12] Berdasarkan pengertian tersebut yang dimaksud dengan sumber data darimana peneliti akan mendapatkan atau menggali informasi berupa data-data yang diperlukan dalam penelititan ini. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Sumber data primer adalah sumber data yang utama dalam penelitian ini yang diperoleh dari wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian sebagai berikut:

[11] Bambang Sanggono, *Metode Penelitian Hukum,* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2003), 36
[12] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 107

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Nasabah PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru
2) Marketing PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru

b. Sumber Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari data yang sudah ada dan mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti atau sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data-data yang diperlukan oleh data primer. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
1) UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah
2) Fitur-fitur Layanan *Online* M-BRIS
3) Priyonggo Suseno, Heri Sudarsono, *Undang-Undang Peraturan Bank Indonesia dan Surat Keputusan Direksi BI tentang Perbankan Syariah,* (Jakarta: FE UII Press,2004)

4. Metode Pengumpulan dan Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi, yaitu proses peneliti dalam melihat situasi penelitian. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan.[13] Pada penelitian ini observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan transaksi yang dilakukan para karyawan setiap harinya.

[13] *Ibid.,* 115.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berkaitan dengan Marketing di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru.

c. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen.[14] Penggalian data ini dengan cara menelaah dokumen-dokumen yang berhubungan dengan transaksi M-BRIS maupun hubungan antara pihak marketing dan nasabah di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru. Selain itu, melakukan pemotretan setiap kegiatan wawancara dengan marketing maupun nasabah.

d. Studi kepustakaan, yaitu mengumpulkan data dengan cara memperoleh dari kepustakaan dimana penulis mendapatkan teori-teori dan pendapat ahli serta beberapa buku referensi yang ada hubungannya dengan penelitian ini.[15] Teori tentang transaksi syariah, tentang M-BRIS, maupun pelayanan secara elektronik.

5. Teknik Pengolahan Data

Setelah data berhasil dihimpun dari lapangan atau penulisan, maka peneliti menggunakan teknik pengolahan data dengan tahapan sebagai berikut:

a. *Editing,* yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan

[14] M. Iqbal Hasan, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), 87.
[15] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial,* 136.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian.[16] Dalam hal ini penulis akan mengambil data yang akan dianalisis dengan rumusan masalah saja.

b. *Organizing,* yaitu menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis.[17] Penulis melakukan pengelompokan data yang dibutuhkan untuk dianalisis dan menyusun data tersebut dengan sistematis untuk memudahkan penulis dalam menganalisa data.

c. *Coding,* yaitu pemberian kode-kode tertentu pada tiap-tiap data termasuk memberikan kategori untuk jenis data yang sama. Kode adalah simbol tertentu dalam bentuk huruf atau angka untuk memberikan identitas data.

d. Penemuan hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.[18]

6. Teknik Analisis Data

Data yang telah berhasil dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan

[16] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, 243.
[17] Ibid., 245.
[18] Ibid., 246.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan.[19] Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.[20]

Kemudian, data tersebut diolah dan dianalisis dengan pola pikir induktif yang berarti pola pikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti, dianalisis, dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum. Fakta-fakta yang dikumpulkan adalah kegiatan transaksi M-BRIS antara nasabah dengan PT. BANK BRIS KCP Gateway-Waru. Peneliti mulai memberikan pemecahan persoalan yang bersifat umum, melalui penentuan rumusan masalah sementara dari observasi awal yang telah dilakukan. Dalam hal ini penelitian dilakukan di PT. BANK BRIS KCP Gateway-Waru. Sehingga ditemukan pemahaman terhadap pemecahan persoalan dari rumusan masalah yang telah ditentukan.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan, penelitian ini ditulis dengan sistematika pembahsan sebagai berikut:

[19] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial,* 143.
[20] Moh Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2005), 63.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, Identifikasi dan batasan masalah, Rumusan masalah, Kajian Pustaka, Tujuan penelitian, Kegunaan hasil penelitian, Definisi Operasional, Metode Penelitian dan Sistematika pembahasan.

BAB II KERANGKA TEORETIS

Bab ini mengemukakan tentang teori-teori yang mendukung penelitian yaitu menerangkan tentang : pengertian sistem informasi Manajemen, *Self Service Technology* (SST), *Internet banking*, untuk mengetahui penerapan mobile BRIS. Kemudian teori pemasaran dan analisis perilaku konsumen untuk mengetahui produk mobile BRIS dalam memudahkan kebutuhan nasabah, karakteristik nasabah.

BAB III DATA PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang sejarah dan perkembangan, struktur organisasi*, job description* masing-masing pegawai, serta produk-produk yang ada di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru data yang berkenaan dengan variabel yang diteliti secara objektif dalam arti tidak dicampur dengan opini peneliti.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang Bagaimana penerapan mobile BRIS (M-BRIS) di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru**,** Bagaimana analisis penerapan mobile BRIS (M-BRIS) dalam pelayanan transaksi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nasabah di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru Kemudian di analisis sesuai dengan data yang di dapat

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran maupun rekomendasi atas penelitian yang telah dilakukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id