

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan
Nasabah dalam Memakai Layanan *Mobile Banking* Bank
Syariah Indonesia KC Bojonegoro**



Disusun Oleh :

Tia Novitasari (1032010704)

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

GRESIK

2023

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan
Nasabah dalam Memakai Layanan *Mobile Banking* Bank
Syariah Indonesia KC Bojonegoro**



Disusun Oleh :

Tia Novitasari (1032010704)

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

GRESIK

2023



Laporan Kerja Praktik Tanggal 28/08/2023
Di PT Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro

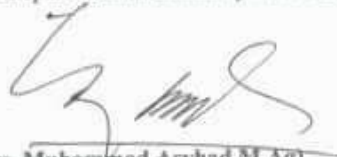
LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KERJA PRAKTIK
PT BANK SYARIAH INDONESIA KC BOJONEGORO
(Periode : 20 Agustus 2023 s.d 29 September 2023)

Disusun Oleh :

Tia Novitasari (1032010704)

Mengetahui,
Kepada Departemen Ekonomi Syariah UISI



(Drs. Muhamad Asyhad.M.Ag)
NIP. 6185161

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Kerja Praktik



(Ahmad Dahlan Malik, B.A.(Hons), M.Ec., AWP)
NIP. 8716241

Gresik, 11 Oktober 2023

PT BANK SYARIAH INDONESIA KC BOJONEGORO

Mengetahui,
Branch Operational & Service Manager



(Linda Aprilivana)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan kerja praktik dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Memakai Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro” dengan tepat waktu dalam rangka memenuhi persyaratan akademis di Departemen Ekonomi Syariah UISI.

Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu kami dalam penyusunan laporan kerja praktik ini, terkhusus kepada :

1. Prof. Dr. Ing. Herman Sasongko selaku Rektor Universitas Internasional Semen Indonesia.
2. Drs. Muhammad Asyhad, M.Ag. selaku Kepala Departemen Ekonomi Syariah Universitas Internasional Semen Indonesia.
3. Ahmad Dahlan Malik, B.A (Hons)., M.Ec., AWP. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan mendampingi kami dalam menjalankan proses kerja praktek.
4. Ibu Linda Apriliyana selaku Branch Operasional & Service Manager PT Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro.
5. Orang tua dan teman-teman yang senantiasa membantu dan mendukung kami baik secara materi dan moral.

Besar harapan penulis agar Laporan Kerja Praktik yang telah disusun dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pembacanya, terutama Departemen Ekonomi Syariah UISI dan PT Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro. Mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dalam laporan ini. Atas perhatian dan dukungannya, penulis ucapkan terima kasih.

Gresik, 11 Oktober 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kerja Praktik	2
1.3 Manfaat Kerja Praktik	2
1.3.1 Bagi Perguruan Tinggi UISI	2
1.3.2 Bagi PT Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro	3
1.3.3 Bagi Mahasiswa	3
1.4 Metodologi Pengumpulan Data.....	3
1.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik.....	5
1.5.1 Waktu	5
1.5.2 Tempat.....	5
1.6 Nama Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik	5
BAB II PROFIL PERUSAHAAN	6
2.1 Sejarah PT Bank Syariah Indonesia	6
2.2 Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia	7
2.2.1 Visi	7
2.2.2 Misi	7
2.3 Lokasi PT Bank Syariah Indonesia	7
2.4 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia	7
2.5 Produk PT Bank Syariah Indonesia.....	8
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	10
3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	10
3.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	10
3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	12



3.4 Teori Pelayanan Secara Umum.....	12
3.5 Teori Pelayanan dalam Pandangan Islam	13
3.6 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	14
3.7 Faktor yang Mempengaruhi Sikap terhadap <i>Mobile Banking</i>	15
BAB IV PEMBAHASAN	17
4.1 Struktur Organisasi Unit Kerja	17
4.2 Tugas Unit Kerja	18
4.3 Tugas Khusus Kerja Praktek	22
4.3.1 Tujuan Penelitian	22
4.3.2 Metodologi Penelitian	23
4.3.3 Analisis Data dan Pembahasan	23
4.3.4 Kesimpulan Penelitian	27
4.4 Kegiatan Kerja Praktek.....	27
BAB V PENUTUP	29
5.1 Kesimpulan	29
5.2 Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.4 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk.	7
4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro.	18
4.3.3 hasil uji heteroskedastisitas.	25
6.1 Gambar Kegiatan Kerja Praktik.	31



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.3.3a Uji Validitas.	24
4.3.3b Uji Reliabilitas.	24
4.3.3c Uji Normalitas.	25
4.3.3e hasil uji regresi linier sederhana.	25
4.3.3f hasil uji T.	25
4.3.3g hasil uji koefisien determinasi.	26
4.5 Jadwal Kerja Praktik.	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam pembentukan keterampilan dan kemampuan seseorang untuk memasuki dunia kerja. Pendidikan yang diberikan di Perguruan tinggi masih terbatas dalam memberikan teori dan praktek dalam skala kecil dengan intensitas terbatas. Untuk dapat memahami dan memecahkan masing-masing masalah muncul di dunia kerja, mahasiswa harus melakukan kegiatan kerja praktek di instansi/organisasi sehingga setelah dibebaskan dari ikatan akademik di universitas yang bersangkutan, siswa dapat memperoleh manfaat dari pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya diperoleh selama masa studi dan kerja praktek untuk melanjutkan pekerjaan mereka di dunia nyata. Sebab, untuk dapat terjun langsung di masyarakat tidak hanya dibutuhkan pendidikan formal yang tinggi dengan perolehan nilai yang memuaskan, namun diperlukan juga keterampilan (skill) dan pengalaman pendukung untuk lebih mengenali bidang pekerjaan sesuai dengan keahlian yang dimiliki. Pelaksanaan kuliah kerja praktek ini merupakan salah satu model untuk mensinkronkan antara pengetahuan yang didapatkan saat perkuliahan dengan kebutuhan lapangan pekerjaan (apa yang sudah dipelajari dengan prakteknya) itu sesuai.

Salah satu program yang dapat ditempuh adalah dengan melaksanakan kuliah kerja praktek. Kuliah kerja praktek merupakan alternatif dalam menerapkan kurikulum nasional sebagai mata kuliah yang bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang profesional dan terampil dalam bidangnya. Bentuk dari perkuliahan kerja praktek yakni kegiatan menyesuaikan antara ilmu dan praktek kerja yang ada di lapangan. Kerja Praktek (KP) merupakan salah satu program yang dilaksanakan oleh Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) khususnya program Studi Ekonomi syariah yang telah menempuh minimal 90 sks dalam Program Sarjana (S-1).

Dengan adanya program magang, maka mahasiswa mendapatkan sarana untuk mengembangkan diri serta terwujudnya dari tujuan dan harapan dari program kerja praktek itu sendiri. Program kerja praktek akan membuka salah satu jalan mahasiswa untuk bergabung pada suatu organisasi atau perusahaan tertentu. Salah satunya adalah PT Bank Syariah Indonesia yang terletak di Jalan Panglima Sudirman No. 99A, Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur, 62133.

1.2 Tujuan Kerja Praktik

Program kerja praktek pada program sarjana Universitas Internasional Semen Indonesia memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Menerapkan ilmu pengetahuan dan kontribusi pengetahuan pada instansi sesuai dengan bidang ilmu yang selama ini dipelajari.
2. Mahasiswa mampu mengenal dan mempelajari lingkungan kerja.
3. Menunjang kemampuan kognitif dan efektif mahasiswa sehingga mampu menjadi mahasiswa yang tidak hanya memahami keilmuan dari segi teoritis saja, namun juga dalam hal praktek.
4. Meningkatkan kefasihan Mahasiswa dalam berkomunikasi serta bekerja bersama atau tanpa tim.
5. Memperkenalkan dan mempersiapkan kemampuan mahasiswa akan realitas dunia kerja, sehingga nantinya setelah lulus mampu bersaing dengan lulusan yang lain.
6. Serta menjalin hubungan baik antara Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) dengan PT Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro.

1.3 Manfaat Kerja Praktik

1.3.1 Bagi Perguruan Tinggi UISI

- Sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana kurikulum yang telah diterapkan sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja yang terampil di bidangnya.

-
- Sebagai sarana pengenalan Institusi Pendidikan UISI khususnya Departemen Ekonomi Syariah kepada bagian usaha perusahaan yang membutuhkan Lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh UISI.
 - Terbinanya jaringan kerjasama dengan instansi tempat kerja praktek dalam upaya meningkatkan keterkaitan dan kesepadanan antara substansi akademik dengan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam bidang terkait.

1.3.2 **Bagi PT Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro**

- Menciptakan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat antara tempat kerja praktek dengan instansi perguruan tinggi.
- Perusahaan berkontribusi secara langsung dalam perkembangan dan kemajuan di bidang pendidikan sumber daya manusia.

1.3.3 **Bagi Mahasiswa**

- Mahasiswa dapat menerapkan pengetahuan yang telah dimilikinya pada kegiatan nyata, dengan demikian akan tahu perbandingan antara pengetahuan di bangku kuliah dengan praktik di sebuah perusahaan.
- Memperdalam dan meningkatkan kualitas keterampilan dan kreatifitas diri yang sesuai dengan ilmu yang dimiliki.
- Dapat menyiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan di masa yang akan datang.
- Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman sebagai generasi terdidik yang nantinya dapat terjun dalam masyarakat.

1.4 **Metodologi Pengumpulan Data**

Kegiatan kerja praktek di Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro dibimbing oleh pembimbing lapangan dan dosen pembimbing akademik. Peran pembimbing lapangan pada aktivitas kerja praktek ini yaitu menjadi fasilitator yang memberikan petunjuk serta fakta bagi peserta kerja praktek sinkron

menggunakan topik yang sudah dibahas selama aktivitas kerja praktik berlangsung. Sedangkan dosen pembimbing akademik menjadi fasilitator pada bidang akademik buat memastikan peserta kerja praktik sudah melakukan aktivitas kerja praktik sinkron menggunakan mekanisme atau peraturan yang sudah ditetapkan. Metode aplikasi dalam aktivitas kerja praktik ini mencakup :

- **Praktik Kerja**

Metode praktik kerja dilakukan dengan harapan peserta kerja praktik mampu menerapkan tri dharma perguruan tinggi yaitu sesuai dengan bidang pendidikan, penelitian serta pengabdian. Dalam bidang pendidikan bertujuan untuk mempelajari manajemen yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Indonesia terutama proses operasional kantor dan pelayanan nasabah. Bidang penelitian dilakukan saat akan mencari informasi atau data yang dibutuhkan selama kegiatan kerja praktik. Pengabdian dalam kegiatan kerja praktik diperoleh dari keaktifan peserta kerja praktik untuk menyelesaikan kegiatan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan.

- **Wawancara**

Metode wawancara dalam kegiatan kerja praktik ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden atau konsultasi dengan pembimbing lapangan selaku fasilitator untuk memberikan informasi sesuai dengan topik yang telah dibahas.

- **Observasi**

Observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan sesuai dengan topik yang dibahas oleh peserta kerja praktik.

- **Dokumentasi**

Metode dokumentasi dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi informasi-informasi yang diperoleh agar lebih lengkap dan menunjang kebenaran serta keterangan yang diberikan sesuai dengan topik yang dibahas.

1.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik

1.5.1 Waktu

28 Agustus sd. 29 September 2023

1.5.2 Tempat

PT Bank Syariah Indonesia Jalan Panglima Sudirman No. 99A, Klangon, Kec. Bojonegoro Kab. Bojonegoro, Jawa Timur 62113.

1.6 Nama Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik

Penulis saat kerja praktik diposisikan sebagai customer service. Dimana penulis mendapatkan jadwal masuk kerja praktik selama 8 jam/hari. penulis memiliki tugas sebagai berikut :

1. Melayani nasabah dalam melakukan pembukaan rekening melalui *Mobile Banking* BSI.
2. Melayani nasabah yang kesulitan mengaktivasi *Mobile Banking* BSI.
3. Melayani nasabah terkait pencairan dana insentif perorangan dan Bantuan Operasional Pendidikan (BOP).
4. Melayani nasabah yang melakukan pengambilan buku rekening baru.
5. Melayani nasabah PPPK mengambil buku rekening dan ATM serta aktivasi *Mobile Banking*.
6. Menginput data akad wakalah haji di sistem.
7. Mengecek dan tracking data nasabah yang melakukan pembukaan rekening baru.
8. Pengarsipan dan penemuan kembali data nasabah.
9. Pengumpulan bukti-bukti kas kecil perusahaan.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Sejarah PT Bank Syariah Indonesia

Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia berpotensi menjadi pemimpin dalam industri keuangan syariah. meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap isu halal dan kuatnya dukungan pemangku kepentingan menjadi faktor penting bagi pengembangan ekosistem industri halal Indonesia. Termasuk bank syariah.

Bank syariah berperan penting sebagai fasilitator seluruh kegiatan perekonomian dalam ekosistem industri halal. Kehadiran sektor perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan saat ini. Inovasi produk, peningkatan layanan dan pengembangan jaringan menunjukkan tren positif dari tahun ke tahun. Antusiasme akselerasi memang tercermin dari banyaknya bank syariah milik ban BUMN yakni Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah BNI, dan Bank Syariah BRI.

19 Jumadil Akhir 1442 tepatnya tanggal 1 Februari terbentuklah sejarah bank syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI syariah di merger menjadi satu organisasi yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Tujuan dari penggabungan tersebut akan menggabungkan keunggulan ketiga bank syariah tersebut, menawarkan layanan yang lebih komprehensif, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih luas dan serta baik. Sinergi dengan perusahaan induk yakni Mandiri, BNI, BRI syariah dan keterlibatan pemerintah melalui kementerian BUMN mendorong Bank Syariah Indonesia bersaing dalam skala global.

Merger ketiga bank syariah tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan bank syariah yang dapat dibanggakan masyarakat, serta diharapkan dapat memberikan energi baru bagi pembangunan perekonomian negara dan berkontribusi terhadap kesejahteraan seluruh masyarakat. Keberadaan Bank Syariah Indonesia mencerminkan wajah Bank Syariah Indonesia yang modern, universal dan membawa kebaikan bagi seluruh alam (Rahmatan Lil Alamin).

2.2 Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia

2.2.1 Visi

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

2.2.2 Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- 3) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 4) Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- 5) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.
- 6) Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

2.3 Lokasi PT Bank Syariah Indonesia

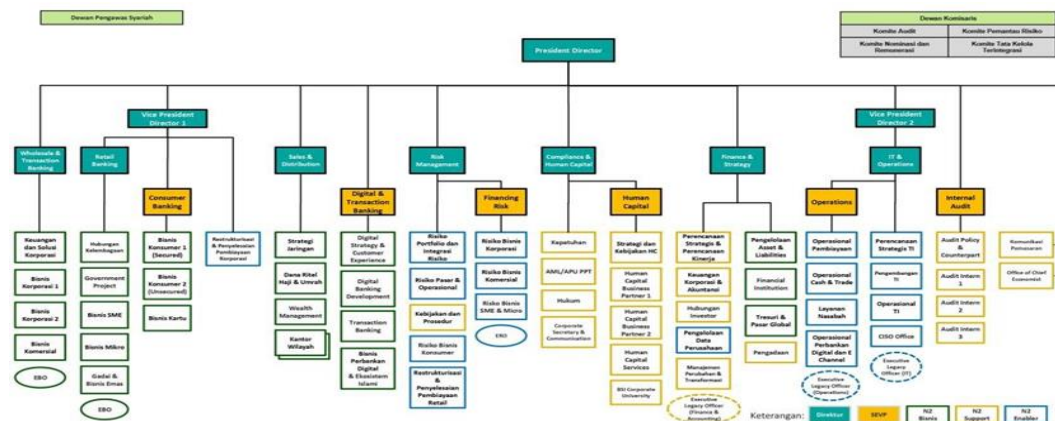
Kantor Pusat

Alamat : Jl. Abdul Muis No. 2-4 Jakarta Pusat 10160

Telepon : 14040

Email : contactus@bankbsi.co.id

2.4 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia



Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk

2.5 Produk PT Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia menawarkan berbagai produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan dan profil masing-masing pelanggan. Produk dan layanan ini terbagi dalam empat kategori diantaranya.

1. Kategori Individu :

- Bisnis : Bank guarantee Under counter guarantee, BSI bank garansi, BSI cash management, BSI deposito ekspor SDA, BSI giro SDA, Bsi giro optima, BSI giro pemerintah, BSI pembiayaan investasi, giro vostro, jasa penagihan transaksi trade finance antara bank, pembiayaan yang diterima, SIF (*Supply Infrastructure Financing*) BPJS Kesehatan.
- Emas : BSI cicil emas, BSI gadai emas
- Haji dan Umroh : Tabungan haji Indonesia, Tabungan haji muda Indonesia, bancassurance deposito valas, reksadana syariah, cash waqf linked sukuk ritel, deposito rupiah, referral retail brokerage, SBSN ritel.
- Pembiayaan : Bilateral financing, Cash collateral, Distributor financing, Griya hasanah, Griya mabrur, Griya simud, Griya take over, KPR sejahtera, KUR kecil, mikro, super mikro, BSI mitra beragun emas (non qardh), mitraguna berkah, multiguna hasanah, BSI OTO, pensiun berkah, BSI umroh, mitraguna online.
- Prioritas : BSI prioritas, BSI private, safe deposito box (SDB).
- Tabungan : Tabungan bisnis, easy mudharabah, easy wadiah, efek syariah, tabungan haji Indonesia, tabungan junior, tabungan mahasiswa, tabungan payroll, tabungan pendidikan, tabungan pensiun, tabungan rencana, tabungan simpanan pelajar, tabungan smart, tabungan valas, tabunganku, BSI tapenas kolektif.
- Transaksi : giro rupiah, giro valas.

2. Kategori Perusahaan

- Cash Management : CMS, OPBS (SO/DO) Pertamina.
- Treasury : Transaksi sukuk, deposito on call, lindung nilai syariah, transaksi valuta asing-devisa umum/telegraphic transfer, transaksi valuta asing-devisa kertas asing (banknotes).

-
- Service : wali amanat, kustodian, pembiayaan investasi, penyelesaian wesel ekspor, LC issuance/SKDBN, buyer financing, supplier financing, bank garansi.
 - Pembiayaan : investasi terikat syariah mandiri, pembiayaan investasi, refinancing, multifinance, pembiayaan rekening koran syariah, agency sindikasi dan *club deal*, pembiayaan modal kerja.
 - Simpanan : giro SBSN, deposito DHE SDA, giro DHE SDA, giro optima.
3. Kategori Digital Banking
- BSI mobile
 - Buka rekening online
 - Solusi emas
 - BSI QRIS
 - BSI cardless withdrawal
 - BSI debit card
 - BSI debit OTP
 - BSI ATM CRM
 - BSI aisyah
 - BSI net
 - BSI jadiberkah.id
 - BSI merchant business
 - BSI API platform
 - BSI smart agent
 - BSI payment point
 - Deposito mobile
 - Griya hasanah online top up melalui bsi mobile
4. Kategori Kartu
- Kartu Pembiayaan : Hasanah card classic, hasanah card gold, hasanah card platinum.
 - Kartu Debit : Debit GPN, debit OTP, debit visa, kartu debit BSI debit sabi, kartu debit BSI simpel, kartu haji BSI visa.
-

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Dalam hal ini salah satu tujuan utama perusahaan jasa adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah penilaian seseorang terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa relatif terhadap harapan. Kepuasan nasabah dan pelanggan akan tercapai jika persepsi dasar konsumen atau pelanggan terhadap fitur suatu produk atau jasa sama dengan fitur produk yang diharapkan (Donni, 2016).

Menurut Philip Kotler dalam bukunya Manajemen pemasaran salah satu kunci retensi pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas seringkali setia dalam jangka panjang, mereka akan membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama, mengatakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, mereka kurang memperhatikan merek pesaing, dan tidak terlalu memperhatikan merek pesaing sensitif terhadap harga, menawarkan ide produk atau layanan kepada bisnis, dan biaya yang ditanggung pelanggan lebih rendah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi rutin artinya kepuasan pelanggan suatu perusahaan akan menciptakan ikatan emosional yang kuat diantara mereka.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa kepuasan pelanggan atau konsumen bergantung pada perasaan masing-masing individu. Oleh karena itu, kepuasan setiap pelanggan yang satu dengan yang lainnya tidaklah sama. Namun secara umum kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kualitas produk, harga yang ditawarkan tidak terlalu mahal, kualitas pelayanan dan kenyamanan pelanggan dalam menerima produk atau jasa.

3.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya yang berjudul Total Quality Manajemen, salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang berfokus pada aspek

layanan. Selain itu juga dipengaruhi oleh kualitas produk, harga dan faktor pribadi dan sementara lainnya. Mengukur kepuasan pelanggan telah menjadi prioritas tinggi bagi setiap bisnis. Empat metode telah diidentifikasi untuk mengukur kepuasan pelanggan.

- 1) Sistem Pengaduan dan Saran Setiap organisasi yang berhubungan dengan pelanggan harus memberikan kesempatan dan aksesibilitas yang mudah dan nyaman bagi pelanggan untuk mengkomunikasikan saran, kritik, pendapat dan keluhannya Nama Belakang. Materi yang digunakan dapat berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi strategis (mudah diakses dan/atau diteruskan oleh pelanggan), lembar komentar (yang dapat diisi secara online, diteruskan atau dikirim ke bisnis). bebas pulsa, situs web, dll.
- 2) Ghost shopping, salah satu cara untuk mendapatkan rasa kepuasan pelanggan adalah dengan memanfaatkan beberapa ghost shopper untuk bertindak atau berpura-pura menjadi pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diharuskan berinteraksi dengan karyawan pemasok dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya, mereka kemudian diminta untuk melaporkan temuan mereka mengenai kekuatan dan kelemahan pesaingnya. Biasanya, pembeli hantu diharuskan mengamati dengan cermat, mengevaluasi bagaimana perusahaan dan pesaingnya menanggapi permintaan pelanggan tertentu, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani keluhan.
- 3) Analisa nasabah yang hilang, jika memungkinkan perusahaan akan menghubungi nasabah yang berhenti atau beralih ke bank lain agar memahami mengapa hal tersebut terjadi dan dapat menerapkan kebijakan untuk memperbaiki atau meningkatkan lebih lanjut.
- 4) Survei kepuasan pelanggan adalah metode yang paling populer dan banyak digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan, baik melalui telepon maupun wawancara pribadi.

Berdasarkan beberapa metode Metode pengukuran kepuasan pelanggan di atas, pelaku usaha dapat mengukur dan memantau kepuasan konsumen. Orang menggunakan layanan yang disediakan perusahaan.

3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Donni Juni Priansa (2016) dalam bukunya yang berjudul Perilaku Konsumen, secara umum motivasi seseorang (pelanggan) dalam membeli suatu produk dipengaruhi oleh faktor ekonomi dari produk tersebut, selain itu seseorang (pelanggan) juga dilatarbelakangi oleh beberapa faktor antara lain sebagai berikut:

- 1) Produk dan pelayanan yang baik, memenuhi selera dan harapan konsumen.
- 2) Harga merupakan bagian yang melekat pada produk, mencerminkan kualitas produk.
- 3) Promosi Upaya mengkomunikasikan manfaat produk dan layanan kepada konsumen sasaran.
- 4) Lokasi merupakan bagian dari atribut usaha yang berupa lokasi usaha dan lokasi konsumen atau pelanggan.
- 5) Pelayanan dan Fasilitas Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, pelanggan seringkali menginginkan pelayanan yang cepat dan akurat. Biasanya harga layanan perbankan tidak menjadi masalah bagi nasabah untuk mendapatkan layanan yang memuaskan karena bank juga memiliki fasilitas yang lengkap dan tergolong canggih.
- 6) Atmosfer merupakan faktor pendukung, karena jika perusahaan terkesan maka konsumen akan mendapatkan kepuasan tersendiri

Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap harapan. Persepsi terhadap produk atau jasa itu sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan dalam mencoba produk atau menerima kasus jasa. Oleh karena itu, jika produk yang dikonsumsi atau jasa yang diperoleh berkualitas baik maka besar kemungkinan pelanggan akan menghargai dan pada akhirnya menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

3.4 Teori Pelayanan Secara Umum

Pelayanan adalah kegiatan yang diberikan oleh organisasi atau individu kepada konsumen yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin fisik dan memberikan kepuasan bagi pelanggan (Dwi Suhartanto, 2017). Dalam Kamus Besar Bahasa

Indonesia, pelayanan dijelaskan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu mempersiapkan dan mengurus apa yang dibutuhkan seseorang (Ahmad Subagio, 2010).

Pelayanan adalah perasaan menyenangkan yang dihadirkan kepada orang lain, disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan individu atau organisasi untuk memuaskan pelanggan. Tindakan ini dapat dilakukan langsung melalui di layanan pelanggan (Kasmir, 2005).

Definisi tersebut menyatakan bahwa setiap pelaku usaha harus mampu bersaing dalam menciptakan barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen. Pelanggan atau pelanggan adalah orang atau pihak yang kebutuhannya terpenuhi, jadi siapapun bisa menjadi pelanggan tergantung situasinya.

Pelanggan adalah subjek yang dinamis, sangat dipengaruhi oleh faktor dalam dirinya dan faktor eksternal di luar dirinya. Reaksi dan tindakan pelanggan muncul dari persepsi dan harapan terhadap rangsangan internal dan eksternal untuk memuaskan kebutuhan dan persyaratan mereka (Rambat Lumpiyoadi, 2001).

Hampir semua jenis produk ditawarkan Semua tingkatan memerlukan layanan dari staf perusahaan. Hanya saja layanan yang diberikan oleh terkadang bersifat langsung dan tidak langsung. Untuk produk perbankan (dan lembaga keuangan lainnya seperti asuransi, leasing, pegadaian, dll), ada yang memerlukan layanan langsung seperti setor tunai, pengajuan kredit atau pembelian produk lainnya.

3.5 Teori Pelayanan dalam Pandangan Islam

Islam adalah agama yang mengatur segala aspek kehidupan. Al Quran diturunkan kepada manusia oleh Allah Ta'ala untuk memberikan solusi atas segala permasalahan kehidupan. Islam mengajarkan jika ingin memberikan hasil usaha berupa barang atau jasa maka harus memberikan kualitas, tidak memberikan

kualitas yang buruk atau inferior kepada orang lain. Sebagaimana dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 267.

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan 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 menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji (Kementerian Agama,2012).

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan tidak terbatas pada pengiriman atau pelayanan saja. Pelayanan berarti pengertian, pengertian dan perasaan sehingga penyampaian menyentuh hati pelanggan (nilai tambah) dan pada akhirnya memperkuat posisi di benak pelanggan (kekuatan produk). Dengan berbagi hati dan pikiran yang tertanam, tidak akan meninggalkan keraguan tentang loyalitas pelanggan terhadap produk atau bisnis perusahaan.

3.6 Pengertian *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan fasilitas atau layanan perbankan yang menggunakan perangkat komunikasi bergerak seperti telepon seluler, dengan penyediaan fungsi transaksi perbankan melalui aplikasi seluler (Wiji Nurastutik, 2011). Dengan adanya telepon seluler dan *Mobile Banking*, transaksi perbankan Seringkali dilakukan secara manual, artinya operasional yang sebelumnya dilakukan oleh nasabah pada saat pergi ke bank kini dapat dilakukan tanpa harus ke loket bank, cukup menggunakan telepon genggam nasabah sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

3.7 Faktor yang Mempengaruhi Sikap terhadap *Mobile Banking*

Faktor-faktor yang mempengaruhi sikap konsumen dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* antara lain :

- 1) Pengamanan sistem m-banking : Pengamanan sistem transaksi keuangan melalui sistem online menjadi prioritas utama nasabah dalam menggunakan layanan m-Banking. Nasabah mewajibkan penyedia layanan untuk dapat menjamin atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui fasilitas *Mobile Banking*.
- 2) Kemudahan dalam menggunakan layanan : Kemudahan akses sistem layanan online melalui media m-banking merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan layanan m-banking. Semakin mudah konsumen mengakses layanan perbankan suatu perusahaan melalui telepon selulernya, maka sikap konsumen terhadap layanan perusahaan tersebut akan semakin meningkat dan layanan perusahaan tersebut akan mendukung sikap konsumen.
- 3) Privasi Pengguna : Dalam sistem *Mobile Banking*/transaksi keuangan, pelanggan menginginkan privasi yang tinggi. Pelanggan tidak ingin data pribadinya diketahui atau sengaja dibagikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, privasi pengguna menjadi salah satu faktor yang menentukan apakah nasabah akan menggunakan layanan *Mobile Banking* atau tidak.
- 4) Keandalan layanan : Transaksi keuangan seluler memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang dapat memberikan layanan unlimited (24 jam sehari) akan lebih diminati pelanggan.
- 5) Reputasi perusahaan jasa perbankan : Salah satu faktor yang menentukan nasabah menggunakan layanan perbankan m-Banking adalah reputasi perusahaan penyedia jasa. Nasabah akan menggunakan layanan m-bankingnya jika perusahaan tersebut memiliki kepercayaan, transparansi yang tinggi.
- 6) Kecepatan Konsumen atau pelanggan saat ini memiliki kebutuhan yang lebih kompleks/ saran dari penyedia layanan *Mobile Banking*. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah kecepatan koneksi dalam sistem *Mobile Banking*.

Meskipun error ini tidak terjadi pada sistem perbankan melainkan pada penyedia layanan yang digunakan pelanggan. Penyedia jaringan mengandalkan sinyal dalam jaringan, kesalahan koneksi sering terjadi di lokasi yang jauh dari jangkauan sinyal.

Berdasarkan beberapa faktor yang mempengaruhi sikap nasabah yang disebutkan pada poin di atas, bank selalu dapat mengevaluasi layanan *Mobile Banking* untuk mencapai kepuasan nasabah.

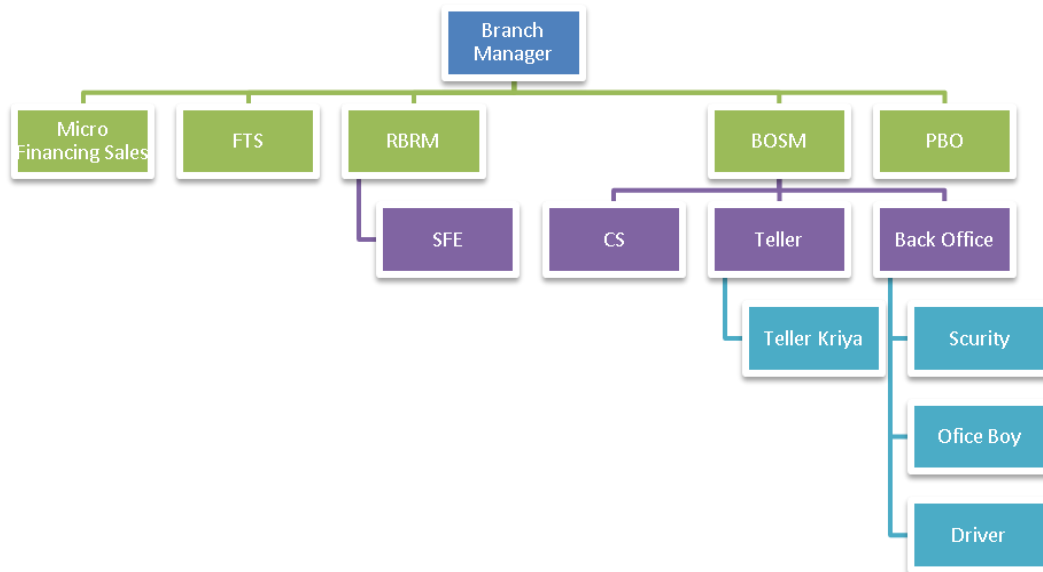
BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Struktur Organisasi Unit Kerja

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antara masing-masing pihak dengan jabatan yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam melaksanakan kegiatan operasional yang bertujuan untuk mencapai tujuan. Tujuan yang dimaksudkan dan diinginkan. Struktur organisasi jelas menunjukkan pemisahan bagaimana aktivitas bekerja sama dan bagaimana aktivitas dan fungsi saling terkait membatasi. struktur organisasi sebagai garis hierarki yang menggambarkan berbagai komponen yang membentuk perusahaan, yang mencakup setiap individu atau sumber daya manusia. Ruang lingkup perusahaan kemudian mempunyai kedudukan dan fungsi tersendiri.

Dalam melaksanakan tugas pokok Bank Syariah Indonesia agar berjalan sesuai dengan tugas, fungsi dan menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi prestasi kerja, struktur organisasi lembaga tersebut. Bank membutuhkan struktur untuk berkembang dan efisiensi biaya dan perencanaan struktur organisasi memastikan tugas dan tanggung jawab masing-masing bank dapat mencapai tujuan bisnis dan memastikan akuntabilitas yang jelas. Struktur organisasi ini memungkinkan mekanisme operasi berjalan dengan lancar, dari sana Tugas-tugas ini dilakukan secara efisien. Fungsinya adalah untuk memungkinkan orang untuk bekerja sama untuk mencapai hasil dan membantu mereka mengembangkan kekuatan mereka dan saling melengkapi kelemahan masing-masing. Adapun struktur Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro, sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro

4.2 Tugas Unit Kerja

Berikut Tugas dan Tanggung Jawab masing-masing bagian di Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro :

1. Branch Manager:

- Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional Manager bank harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh staff perbankan di kantor cabang.
- Memimpin kegiatan Pemasaran perbankan yang sangat penting dilakukan, hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank. Manager bank harus bisa memimpin kegiatan pemasaran produk- produk perbankan.
- Memonitor kegiatan operasional perusahaan. Monitoring kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan menyusun Rencana Bisnis Bank atau RBB. Setelah penyusunan tersebut maka manager bank bisa menjalankan RBB yang sesuai bersama dengan staff-staffnya di kantor cabang. Penyusunan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan saja, namun manager bank juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik oleh stafnya atautakah tidak.
- Memantau prosedur operasional manajemen resiko. Sebagai seorang

manager cabang, tugasnya bukan hanya mengawasi kegiatan operasional perbankan, namun manajer juga harus memantau prosedur operasional dalam hal manajemen resiko.

- Melakukan pengembangan kegiatan operasional. Kegiatan operasional kantor cabang juga harus dikembangkan, apakah itu pelayanannya ataupun produk-produk perbankan yang dimiliki.

2. Branch Office Service Manager

- Menyusun rencana kerangka dan anggaran perusahaan untuk waktu atau yang akan datang dan berusaha mewujudkannya.
- Bertanggung jawab kepada Branch Manager mengenai tugas dan kewajibannya.
- Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan administrasi tabungan, deposito dan pembiayaan.
- Menandatangani bukti-bukti pembukuan antara lain nisbah deposito, nisbah tabungan, dan nota-nota lainnya.

3. Micro Financing Sales

- Mempromosikan produk mikro baik pembiayaan, tabungan, investigasi dan verifikasi awal calon nasabah, memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan dan laporan kondisi nasabah, menjaga kualitas pembiayaan nasabah, membina hubungan baik dengan nasabah.

4. Funding & Transaction Staff (FTS)

- Mempromosikan dan memasarkan produk bank yang berupa tabungan, giro, dan deposito.
 - Membuka rekening tabungan baru atau akuisis.
 - Menjalin hubungan baik kepada para nasabah agar tetap menyimpan atau berinvestasi di bank tersebut.
 - Mencari dan mengajak nasabah untuk melakukan top up.
 - Mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah terjual.
 - Mem-follow up semua produk yang dibeli nasabah
 - Melaporkan segala jenis aktivitas dan program sudah dijalankan.
 - Mengerjakan tugas tambahan yang diberikan dari atasan.
-

- Memberikan pendekatan secara rutin dan baik supaya nasabah akan tetap royal.
5. Retail Banking Relationship Manager (RBRM)
- Membangun dan memelihara hubungan positif dengan nasabah.
 - Mengidentifikasi peluang pertumbuhan bisnis.
 - Menyelesaikan keluhan nasabah.
 - Membantu menghasilkan bisnis baru, mengidentifikasi peluang keuntungan yang lebih besar, dan mempromosikan proses penjualan, pasokan dan layanan yang berkualitas
 - Mengembangkan, memberi nasihat, mengelola dan mempertahankan hubungan klien, menjalin hubungan bisnis baru dan berfokus pada profitabilitas hubungan tersebut.
6. Priority Banking Office (PBO)
- Mengumpulkan dana untuk meningkatkan dana pihak ketiga yang akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.
 - Merekrut nasabah-nasabah yang potensial untuk menjadi nasabah priority dan menaruh dana ke Bank Syariah Indonesia yang sebanyak-banyaknya.
 - Melayani dan memberikan prioritas terhadap transaksi nasabah priority.
 - Menjaga hubungan baik dengan nasabah priority.
 - Memberikan pelayanan yang baik.
7. Customer Service Representative
- Melaksanakan keadministrasian tabungan berupa kartu tabungan, buku tabungan, rekening, kode rekening, dan nota lainnya yang diperlukan.
 - Melaksanakan keadministrasian deposito berupa aplikasi deposito, kartu deposito, bilyet deposito dan nota lainnya yang diperlukan.
 - Melaksanakan pendataan aplikasi deposito, perhitungan nisbah pembuatan laporan.
 - Mempersiapkan dan mengelola formulir pengaduan komplain nasabah.
 - Memberikan informasi kepada nasabah terkait produk-produk perusahaan.
 - Melayani keluhan yang diajukan oleh nasabah.
-

- Mengelola dan mengarsipkan dokumen hasil kegiatan pelayanan nasabah terkait dengan pembukaan rekening tabungan dan deposito.
8. Teller :
- Mengelola keuangan sesuai dengan anggaran perusahaan.
 - Menerima dan membayar uang kepada nasabah sejumlah bukti yang ada, membuat rincian uang tunai, mencatat dan mengumpulkan bukti atas pengambilan dan penyetoran kas dalam formulir rekapitulasi kas yang telah disediakan.
 - Mencocokkan saldo kas yang dicatat, rekapitulasi kas dengan daftar perincian uang tunai pada setiap tutup kas.
9. Back Office
- Melaksanakan keadministrasian pembiayaan.
 - Melaksanakan perhitungan nasabah, margin, denda, dan biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - Pencatatan setiap realisasi, jatuh tempo, jadwal pembayaran dan mengklasifikasikan jenis pembiayaan.
 - Meneliti permohonan dengan segala aspek.
10. SFE
- Mempromosikan produk simpanan untuk menambah jumlah rekening dan dana tabungan.
 - Menjelaskan syarat dan ketentuan produk simpanan kepada nasabah.
 - Mencapai target simpanan.
11. Security
- Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan objek keamanan khususnya keamanan fisik yang bersifat preventif.
 - Mengamankan suatu aset, instansi, proyek, bangunan, properti atau tempat melakukan pemantauan peralatan, pengawasan, pemeriksaan, dan alur sukses, untuk memastikan keamanan dan mencegah kerugian atau kerusakan yang disengaja.
-

12. Office Boy

- Bertanggung jawab atas membersihkan dan merapikan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya.
- Membersihkan vakum dan lantai
- Menyediakan minuman untuk karyawan
- Mengirim atau mengambil dokumen antar divisi.
- Bertanggung jawab atas memberikan dan menyiapkan keperluan karyawan.

13. Driver

- Menjaga kebersihan mobil kantor
- Memastikan kondisi mobil terjaga baik serta teratur dalam service mobil.
- Sebagai pengemudi membawa personil untuk urusan kantor atau bisnis di luar.
- Mengantarkan marketing kepada nasabah yang dituju.

4.3 Tugas Khusus Kerja Praktek

4.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian selama kegiatan magang berlangsung bertujuan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam memakai *Mobile Banking* BSI KC Bojonegoro. Variabel independen yang digunakan peneliti yaitu kualitas layanan *Mobile Banking* (X), sedangkan variabel dependen yakni kepuasan nasabah (Y). Dalam variabel Independen terdapat beberapa indikator variabelnya yaitu efisiensi, peneuhan jani, kesedian sitem beroperasi, privasi, jaminan/kepercayaan, tampilan situs. Untuk variabel Independen juga memiliki beberapa indikator variabelnya diantaranya kepuasan nasabah secara keseluruhan, konfirmasi harapan, minat pemakaian ulang, ketersediaan untuk merekomendasikan, dan ketidak puasan nasabah.

Secara umum dari hasil pengamatan selama kerja praktik untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* yaitu kualitas layanan, nasabah akan lebih puas jika mereka dapat dengan mudah, cepat melakukan transaksi, aplikasi memiliki beragam fitur dan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*, yang nantinya dapat membantu bank dalam penyedia *Mobile Banking* yang lebih baik lagi.

4.3.2 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan bentuk kuantitatif dengan sumber data primer dari hasil pengisian kuesioner dan data sekunder bersumber dari buku, jurnal penelitian, artikel dan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

Populasi yang digunakan yaitu nasabah BSI KC Bojonegoro yang menggunakan layanan *Mobile Banking* berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling purposive yaitu menentukan contoh berdasarkan special criteria, kemudian didapat sampel nasabah BSI KC Bojonegoro yang menggunakan layanan *Mobile Banking*.

4.3.3 Analisis Data dan Pembahasan

Dalam penelitian ini menggunakan model statistik regresi linier sederhana. Model ini digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak tidak bebas (*dependen*). Tujuan penerapan model ini yaitu untuk memperkirakan besaran nilai variabel terikat (*dependen*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*) (Siregar :2013).

$$Y = a+bX+e$$

Keterangan :

Y : Variabel Terikat (Kualitas layanan *Mobile Banking*)

X : Variabel Bebas (Kepuasan Nasabah)

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X

e : *error*

a. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Prhitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	X1	0, 580	0,1966	Valid
	X2	0, 580	0,1966	Valid
	X3	0, 573	0,1966	Valid
	X4	0, 606	0,1966	Valid
	X5	0, 730	0,1966	Valid
	X6	0,704	0,1966	Valid
	X7	0, 681	0,1966	Valid
	X8	0, 652	0,1966	Valid
	X9	0, 635	0,1966	Valid
	X10	0, 671	0,1966	Valid
	X11	0, 658	0,1966	Valid
	X12	0, 629	0,1966	Valid
	X13	0, 604	0,1966	Valid
	X14	0, 710	0,1966	Valid
	X15	0, 661	0,1966	Valid
	X16	0, 664	0,1966	Valid
	X17	0, 563	0,1966	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0, 734	0,1966	Valid
	Y2	0, 665	0,1966	Valid
	Y3	0, 669	0,1966	Valid
	Y4	0, 702	0,1966	Valid
	Y5	0, 744	0,1966	Valid
	Y6	0, 691	0,1966	Valid
	Y7	0, 736	0,1966	Valid
	Y8	0, 705	0,1966	Valid
	Y9	0, 537	0,1966	Valid
	Y10	0, 625	0,1966	Valid

Tabel 4.3.3a Uji Validitas

b. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's	N of items	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0, 909	17	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0, 854	10	Reliabel

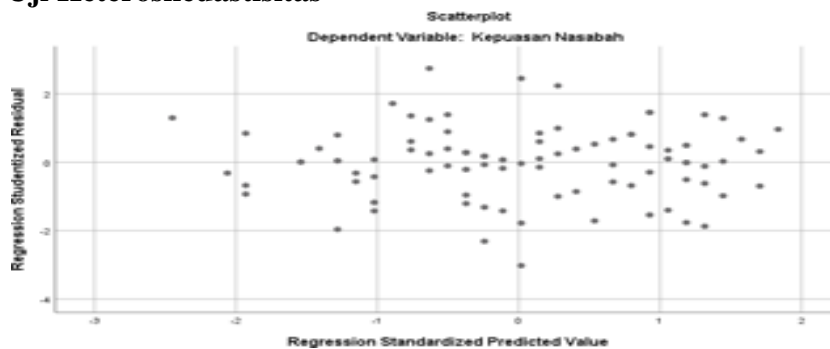
Tabel 4.3.3b Uji Reliabilitas

c. Uji Normalitas

	N	Mean	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	100	0,0000000	-0,168	0,241	0,727	0,478
Valid N (listwise)	100					

Tabel 4.3.3c Uji Normalitas

d. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4.3.3 hasil uji heteroskedastisitas

e. Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,499	3,758		2,528	0,013
Kualitas Layanan (X)	0,432	0,053	0,637	8,187	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.3.3e hasil uji regresi linier sederhana

f. Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,499	3,758		2,528	0,013
Kualitas Layanan (X)	0,432	0,053	0,637	8,187	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.3.3f hasil uji T

g. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,637 ^a	0,406	0,400	4,040
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X)				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)				

Tabel 4.3.3g hasil uji koefisien determinasi

Secara keseluruhan pembahasan hasil penelitian ini sebagai berikut. Hasil uji koefisien determinasi kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada tabel 4.3.3g diperoleh nilai (R^2) yaitu sebesar 0,400. Hal ini memiliki arti bahwa pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah sebesar 40% dan sisanya 60% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.3.3f diperoleh nilai signifikansi dari variabel kualitas layanan *Mobile Banking* sebesar $0,000 < 0,01$ ($\text{sig} < \alpha = 10\%$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Bojonegoro. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan *Mobile Banking* sebesar 0,432. Nilai koefisien positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kualitas layanan *Mobile Banking* dengan kepuasan nasabah.

Terjadinya hubungan positif antara kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Bojonegoro disebabkan oleh adanya pelayanan yang dapat diandalkan, cepat, kemudahan bertransaksi, dapat digunakan kapanpun dan dimanapun, fitur-fitur yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan, tampilan jelas dan menarik sehingga dapat memberikan pandangan lebih dari nasabah karena dapat memenuhi segala kebutuhannya dalam bertransaksi. Jika kualitas layanan *Mobile Banking* ditingkatkan maka kepuasan nasabah menjadi meningkat. Hal ini terbukti dari hasil kuesioner berdasarkan indikator kualitas layanan menunjukkan jawaban responden terhadap variabel kualitas layanan sangat setuju dan setuju.

4.3.4 Kesimpulan Penelitian

Setelah melakukan penelitian serta melakukan pengambilan data dari nasabah pengguna *Mobile Banking* BSI KC Bojonegoro. Maka peneliti menarik kesimpulan dari rumusan masalah yang ada yaitu tingkat variabel kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kualitas layanan *Mobile Banking* sebesar $0,000 < 0,01$ ($\text{sig} < \alpha = 10\%$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Kemudian, berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dengan uji koefisien determinasi diketahui nilai R^2 diperoleh hasil yaitu sebesar 0,400 yang berarti variabel (X) kualitas layanan secara parsial dapat menjelaskan hubungan dengan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 40% sedangkan sisanya yaitu 60%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini seperti kualitas produk, faktor emosional, harga dan biaya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Bojonegoro. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika kualitas layanan yang ada menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun.

4.4 Kegiatan Kerja Praktek

Kerja Praktik merupakan suatu kegiatan kerja praktik yang penulis lakukan sebagai bagian dari mata kuliah wajib, yang mana dalam kerja praktik penulis mencakup aktivitas berikut :

- 1) Program pengenalan Bank Syariah Indonesia (BSI)
- 2) Pengenalan dan orientasi di Bank BSI KC Bojonegoro
- 3) Pelaksanaan tugas dari unit kerja Bank BSI KC Bojonegoro
- 4) Observasi tentang topik kerja praktik melalui materi pokok dan materi pendukung yang telah diberikan oleh Bank BSI KC Bojonegoro
- 5) Penulisan laporan

4.5 Jadwal Kerja Praktek

Pelaksanaan kerja praktik di Bank BSI KC Bojonegoro dilaksanakan selama 1 bulan. Jadwal kegiatan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Kegiatan	Minggu Ke			
	1	2	3	4
a. Pengenalan lingkungan BSI				
b. Studi Literatur				
c. Observasi dan Pengumpulan data				
d. Konsultasi dengan dosen pembimbing				
e. Penyusunan Laporan				
f. Penyerahan Laporan Kerja Praktek				

Tabel 4.5 Jadwal Kerja Praktik

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Laporan kerja praktik ini menyajikan analisis hasil faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* BSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor berikut ini memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah :

- 1) Kemudahan penggunaan : kemudahan dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking* mempengaruhi positif kepuasan nasabah. Pengguna yang merasa nyaman dan mudah mengakses layanan cenderung lebih puas.
- 2) Keamanan : Nasabah sangat memperhatikan keamanan dalam penggunaan *Mobile Banking*. Ketertentuan tingkat keamanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
- 3) Kualitas pelayanan : Faktor ini melibatkan responsifnya pelayanan pelanggan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dan waktu respon dalam menanggapi keluhan pelanggan. Layanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan.
- 4) Fitur Aplikasi : Ketersediaan fitur-fitur yang berguna dan inovatif dalam aplikasi *Mobile Banking* juga berkontribusi terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dalam laporan terdapat beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* BSI KC Bojonegoro :

- 1) Terus tingkatan kemudahan penggunaan aplikasi, baik melalui antarmuka yang intuitif maupun panduan pengguna yang jelas.
- 2) Perkuat aspek keamanan dengan terus mengembangkan sistem keamanan yang kuat dan mendidik nasabah tentang praktik keamanan yang baik.
- 3) Tingkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan waktu respon dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien.

- 4) Terus berinovasi dengan menambahkan fitur-fitur baru yang relevan dan bermanfaat dalam aplikasi *Mobile Banking*.
- 5) Lakukan survei kepuasan konsumen secara berkala untuk mengukur dampak perubahan dan perbaikan yang dilakukan terhadap kepuasan konsumen.
- 6) Dengan mengimplementasikan saran-saran ini BSI dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya dalam menggunakan *Mobile Banking* yang pada gilirannya akan mendukung pertumbuhan dan keberhasilan jangka panjang perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Juni Priansa, Donni.(2016). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir.(2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kotler, Philip.(2005). *Manajemen Pemasaran*. 11 ed. Jakarta: Indeks.
- Lumpiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Subagio, Ahmad. (2010). *Marketing in Business (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Suhartanto, Dwi, Tjetjep Djatnika dkk.(2017). *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Bank Syariah Indonesia, (2023), Informasi Perusahaan, www.bankbsi.co.id.


LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan



6.1 Gambar Kegiatan Kerja Praktik








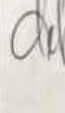
Lampiran 2 Daftar Hadir Kerja Praktik



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR KEHADIRAN KERJA PRAKTIK

Nama : Tia Novitasari
NIM : 1032010704
Judul Kerja Praktik : Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam memakai layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro

No.	Tanggal	Nama Kegiatan	Tanda Tangan Pelaksana	Tanda Tangan Pembimbing Lapangan
1.	28/08/2023	Pengenalan awal mengenai perusahaan, pegawai perusahaan, dan tugas-tugas yang harus dilakukan selama kerja praktik Mengupload akad wakalah haji. Mengarsipkan berkas pembukaan rekening nasabah. Membantu melayani nasabah dalam bertransaksi.		
2.	29/08/2023	Pembelajaran mengenai pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile Membantu nasabah untuk pembukaan rekening secara di BSI Mobile. pengecekan data kelengkapan nasabah dalam pembuatan rekening. Menyiapkan brosur promosi.		
3.	30/08/2023	Menginput data akad wakalah haji Membantu melayani nasabah terkait pembukaan rekening online dan masalah aktivasi melalui BSI Mobile. Membuat form deposito dan form aplikasi umum.		
4.	31/08/2023	Membuat form aplikasi haji. Membantu pembukaan rekening online dan aktivasi BSI Mobile, serta pengecekan kelengkapan data nasabah yang telah melakukan pembukaan rekening baru.		




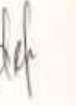



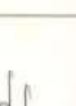




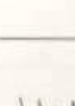
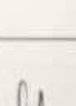


UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Jl. Veteran Gresik Jawa Timur 61122

Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext 3662 Fax: (031) 3985481

5.	01/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M-Banking		
6.	04/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking Membantu nasabah cara pembayaran kuliah di BSI Mobile		
7.	05/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Membantu melayani nasabah proses pencairan dana Bantuan Oprasional Pendidikan (BOP).		
8.	06/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Membantu melayani nasabah proses pencairan dana Bantuan Oprasional Pendidikan (BOP).		
9.	07/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Membantu melayani nasabah proses pencairan dana Bantuan Oprasional Pendidikan (BOP). Membantu mengumpulkan dan menyusun bukti-bukti kas kecil perusahaan.		
10.	08/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Membantu melayani nasabah proses pencairan dana Bantuan Oprasional Pendidikan (BOP).		
11.	11/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Membantu melayani nasabah proses		


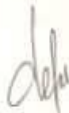





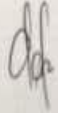


UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Jl. Veteran Gresik Jawa Timur 61122

Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext 3662 Fax: (031) 3985481

		pencairan dana Bantuan Oprasional Pendidikan (BOP). Pengecekan berkas pembuatan rekening.		
12.	12/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Membantu melayani nasabah proses pencairan dana Bantuan Oprasional Pendidikan (BOP). Melayani nasabah pengambilan buku rekening PPPK. Tracking ekosistem data.		
13.	13/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Membantu melayani nasabah proses pencairan dana Bantuan Oprasional Pendidikan (BOP). Memberikan pengesahan buku tabungan PPPK.		
14.	14/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Membantu melayani nasabah proses pencairan dana Bantuan Oprasional Pendidikan (BOP). Tracking ekosistem data tanggal 13-14 September 2023. Melayani nasabah dalam pengambilan rekening PPPK. Cek data daftar pembukaan rekening.		
15.	15/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Membantu melayani nasabah proses pencairan dana Bantuan Oprasional Pendidikan (BOP). Pengecekan dan pelengkapan data BOP dan data akad wakalah haji. Melayani nasabah dalam pengambilan buku rekening PPPK.		










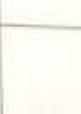




UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Jl. Veteran Gresik Jawa Timur 61122

Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext 3662 Fax: (031) 3985481

16.	18/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Melayani nasabah dalam pengambilan buku rekening PPPK.		
17.	19/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. pengambilan buku rekening PPPK.		
18.	20/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Melayani nasabah dalam pengambilan buku rekening PPPK. Pengabsenian karyawan terkait sosialisasi gadai emas.		
19.	21/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Upload data akad wakalah jahai di sistem. Cek data daftar pembukaan rekening.		
20.	22/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Membantu melayani nasabah proses pencairan dana Bantuan Oprasional Pendidikan (BOP). Melayani nasabah dalam pengambilan rekening PPPK. Cek data daftar pembukaan rekening.		
21.	25/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Membantu melayani nasabah proses pencairan dana Bantuan Oprasional Pendidikan (BOP).		









UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA


Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Jl. Veteran Gresik Jawa Timur 61122

Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext 3662 Fax: (031) 3985481

		Melayani nasabah dalam pengambilan rekening PPPK. Cek data daftar pembukaan rekening.		
22.	26/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Membantu melayani nasabah proses pencairan dana Bantuan Oprasional Pendidikan (BOP). Melayani nasabah dalam pengambilan rekening PPPK. Cek data daftar pembukaan rekening.		
23.	27/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Membantu melayani nasabah proses pencairan dana Bantuan Oprasional Pendidikan (BOP). Melayani nasabah dalam pengambilan rekening PPPK. Cek data daftar pembukaan rekening.		
24.	28/09/2023	LIBUR MEMPERINGATI MAULID NABI MUHAMMAD		
25.	29/09/2023	Membantu melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening baru melalui BSI Mobile dan aktivasi M Banking. Membantu melayani nasabah proses pencairan dana Bantuan Oprasional Pendidikan (BOP). Melayani nasabah dalam pengambilan rekening PPPK. Cek data daftar pembukaan rekening.		

Lampiran 3 Lembar Evaluasi Kerja Praktik



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT. Semen Indonesia (Perseor) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481


LEMBAR EVALUASI KERJA PRAKTIK

Dosen Pembimbing

Nama : Tia Novilestari
NIM : 1032010704
Judul Kerja Praktik : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kefungsian Monev dalam Menekan Layanan Praktek Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro

ASPEK	BOBOT (B) %	NILAI (N)	N X B
Penulisan Laporan (Kelengkapan, Kesesuaian, Konten, Referensi)	10 %	95	9,5
Aplikasi Keilmuan (Kesesuaian penyelesaian Masalah dengan teori)	25 %	97	24,25
Penguasaan Materi Kerja Praktik (Pembelajaran yang didapatkan saat Kerja Praktik dan kerjasama)	50 %	96	48
Kerajinan dan Sikap	15 %	98	14,7
JUMLAH	100%	JUMLAH	96,45

Gresik, 18 Oktober 2023
Dosen Pembimbing
(Ahmad Ponlan Walu)
NIP. 8716241



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT. Semen Indonesia (Perseor) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR EVALUASI KERJA PRAKTIK


Pembimbing Lapangan

Nama : Tia Nurhasani
NIM : 1032010704
Judul Kerja Praktik : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kefungsian Monev dalam Menekan Layanan Praktek Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro

ASPEK	BOBOT (B) %	NILAI (N)	N X B
Penulisan Laporan (Kelengkapan, Kesesuaian, Konten, Referensi)	10 %	95	9,5
Aplikasi Keilmuan (Kesesuaian penyelesaian Masalah dengan teori)	25 %	97	24,25
Penguasaan Materi Kerja Praktik (Pembelajaran yang didapatkan saat Kerja Praktik dan kerjasama)	50 %	96	48
Kerajinan dan Sikap	15 %	98	14,7
JUMLAH	100%	JUMLAH	96,45

Bojonegoro, 18 Oktober 2023
Pembimbing Lapangan
(Lia Dektia Sari)
NIP. 2196018500

Lampiran 4 Lembar Asistensi Kerja Praktik





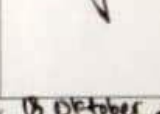



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR ASISTENSI KERJA PRAKTIK

Nama : Tia Novitasari
 NIM : 1032010704
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Judul Kerja Praktik : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Memakai Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro

KERJA PRAKTIK dilaksanakan terhitung mulai: 20 Agustus 2023 s/d 29 September 2023
 Laporan akhir harus sudah dikumpul : 29 Oktober 2023

No.	Tanggal	Kegiatan	Paraf Dosen Pembimbing
1	07/08 2023	Konsultasi kerja praktik kepada dosen pembimbing serta melampirkan proposal kerja praktik dan minta tanda tangan proposal	
2	25/08 2023	Melaporkan ke Dosen Pembimbing terkait magang diterima	
3	12/10 2023	Asistensi tentang laporan akhir terkait kerja praktik	
4	13/10 2023	Revisi laporan akhir kerja praktik kepada Dosen Pembimbing	
5	16/10 2023	Permohonan Tanda Tangan Dosen Pembimbing terkait Laporan Akhir	

Gresik, 18 Oktober 2023
 Dosen Pembimbing Kerja Praktik

 (Ahmad Dahlan Maulana)
 NIP. 87621

Catatan :
 Harap dosen menentukan sistem asistensi dengan mahasiswa, apabila proses asistensi atau pengumpulan laporan kerja praktik melewati batas waktu, maka mahasiswa dinyatakan tidak lulus kerja praktik.

Lampiran 5 Sertifikat Kerja Praktik

