

Tinjauan Atas Layanan *Mobile Banking* Masalahh Pada Bank BJB Syariah

Saftalina Meilani Apandi, Weman Suardy, Denta Purnama
Program Studi Manajemen Pemasaran, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan
EMail: saftalina.apandi@ibik.ac.id

Implementaion of
Personal Selling for
Consumer Good

437

Submitted
SEPTEMBER
2022

Accepted
NOVEMBER
2022

ABSTRACT

Mobile Masalahh Mobile masalahh is a service from Bank Bjb Syariah providing an e-banking and delivery channel service based on sharia principles that can be downloaded by customers via the AppsStore or Google Playstore on the customer's smartphone. Which makes it easy for customers to transact anywhere for 24 hours with a 3G/GPRS/EVDO/WiFi data communication network. The purpose of the research conducted by the author is to find out the masalahh mobile banking system service at Bank BJB Syariah, to find out what are the obstacles in the masalahh mobile banking service at Bank BJB Syariah, to find out how to deal with obstacles in the masalahh mobile banking service at Bank BJB Syariah . Through this research, the authors get the result that to measure how masalahh mobile banking services are using 5 dimensions of service quality namely Reability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsive and Mobile banking services this masalahh has covered all 5 dimensions of service quality.

Keywords: Service quality, bank, mobile banking

ABSTRAK

Mobile Masalahh Mobile masalahh merupakan layanan dari Bank Bjb Syariah memberikan suatu pelayanan *e-banking* maupun *delivery channel* berdasarkan prinsip syariah yang bisa di unduh oleh nasabah melalui *AppsStore* ataupun *GooglePlaystore* yang ada pada *smartphone* nasabah. Yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimana saja selama 24 jam dengan jaringan komunikasi data *3G/GPRS/EVDO/WiFi*. Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu Untuk mengetahui layanan system *mobile banking* masalahh pada Bank BJB Syariah, Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam layanan *Mobile banking* masalahh pada Bank BJB Syariah, Untuk mengetahui bagaimana upaya menangani hambatan dalam layanan *Mobile banking* masalahh pada Bank BJB Syariah. Melalui penelitian ini, penulis mendapatkan hasil bahwa untuk mengukur bagaimana layanan *mobile banking* masalahh ini dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Reability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsive* dan layanan *Mobile banking* masalahh ini telah mencakup ke 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, bank, mobile banking

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan ujung tombak dari suatu perusahaan, suatu perusahaan harus mengutamakan kualitas pelayanan agar memiliki ciri khas yang baik dibenak para nasabah. Perusahaan hendaknya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar nasabah tidak beralih ke Bank lain. Adapun peran pelayanan yang sangat penting pada era globalisasi seperti saat ini, apalagi pada suatu perusahaan itu sendiri. Karena nasabah tidak bisa lepas dari peran pelayanan agar nasabah dapat memberikan nilai lebih pada perusahaan tersebut. Dengan teknologi informasi yang terus berkembang

JABKES

Jurnal Aplikasi Bisnis
Kesatuan
Vol. 2 No. 3, 2022
page. 437-446
IBI Kesatuan
ISSN 2807 – 6036

kualitas pelayanan juga harus mengikuti perkembangan untuk meraih kesuksesan perusahaan.

Sebuah kualitas pelayanan memang sangat penting bagi nasabah, itu sebabnya Bank Syariah senantiasa memberikan berbagai macam pilihan produk yang ada kepada nasabah. Bank Syariah merupakan Bank yang menjalankan sebuah kegiatan usaha berdasarkan dengan prinsip syariah, atau prinsip hukum yang berlaku di Indonesia tentang perbankan syariah. Dengan adanya kepercayaan dari nasabah kepada Bank itulah hal yang sangat diperlukan, maka dari itu bank harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik disetiap kegiatan yang dijalankannya.

Teknologi informasi pada era saat ini sangat berkembang pesat seiring dengan perkembangan zaman. Salah satunya dengan adanya *e-banking*. *E-banking* ini merupakan singkatan dari *electronic banking* yang artinya jasa dan produk bank yang diberikan kepada nasabah itu melalui suatu komunikasi berupa elektronik, saluran komunikasi interaktif. Nasabah sangat terbantu dengan adanya *e-banking* ini karena dapat mempermudah suatu transaksi yang dibutuhkan nasabah. Selain itu juga melalui *e-banking* bank bisa memperlihatkan suatu kualitas layanan kepada yang semakin baik dan canggih. Adapun peraturan layanan dan jasa internet *banking* yang dilakukan oleh banyak bank yang diatur dengan peraturan Bank Indonesia No.9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Oleh karena itu, saat ini masyarakat banyak yang memerlukan suatu transaksi setiap harinya menggunakan uang yang ditukarkan dengan cara bertatap muka secara langsung. Tetapi hal itu dirasa kurang efektif, karena pada saat ini sangat berbeda jauh dengan dahulu. Di era globalisasi ini Bank ingin mempermudah para nasabah dalam pelayanan transaksi. Dengan teknologi yang ada saat ini, semua jenis transaksi dilakukan oleh media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung dan mendapatkan informasi secara cepat, efektif dan efisien.

Saat ini bank sudah menerapkan *Automatic Teller Machine* (ATM) yaitu merupakan contoh perkembangan teknologi saat ini untuk meningkatkan pelayanan pada Bank kepada nasabahnya. Penyediaan fasilitas tersebut menurut nasabah kurang efektif. Dengan adanya perubahan saat ini, Bank mulai menerapkan teknologi untuk kemudahan bertransaksi tanpa harus keluar rumah.

Masyarakat sangat menikmati sebuah perkembangan teknologi informasi yang canggih dengan adanya fitur – fitur yang ditawarkan melalui internet dan media perangkat seluler. Salah satu yang banyak diterapkan bank saat ini dari beberapa *e-banking* lain yaitu adalah *mobile banking*. *Mobile banking* itu sendiri telah menjadi layanan yang berkembang begitu pesat yang membantu para nasabah agar lebih mudah melakukan sebuah transaksi untuk kebutuhan sehari – hari seperti tagihan air dan listrik. Selain air dan listrik *mobile banking* juga bisa melakukan transaksi kebutuhan yang lainnya. Nasabah mengetahui keunggulan *mobile banking* yang bisa melakukan sebuah transaksi dengan bank yang sama ataupun bank yang berbeda menggunakan uang melalui fitur transfer dengan konektivitas yang luas. Nasabah bisa memilih bank mana yang akan menjadi pilihannya dalam melakukan sebuah transaksi yang sesuai dengan kebutuhan pada era modern saat ini. Karena *mobile banking* ini memiliki fitur – fitur yang menjamin jika menggunakannya akan merasa aman, mudah dan cepat karena didukung oleh teknologi yang modern.

Salah satu bank yang antusias dengan perubahan layanan transaksi perbankan yang melaju begitu pesat ini adalah Bank Jabar Banten (BJB) Syariah yaitu bank berbasis Syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat dan Banten yang menggunakan jasa perbankan pada saat itu. Bank Bjb Syariah meluncurkan *Mobile Masalah* yang bisa diunduh di *GooglePlayStore* atau *AppsStore* yang ada di *smartphone*.

Layanan Inovatif *Mobile Masalah* diluncurkan sebagai salah satu upaya perusahaan untuk memfasilitasi kebutuhan pasar dalam melakukan transaksi perbankan khususnya berbasis Syariah. *Mobile Masalah* menghadirkan layanan perbankan 24 jam yang dapat

diakses langsung oleh nasabah yang memiliki Kartu ATM melalui telepon seluler/*Handphone* dengan menggunakan jaringan komunikasi data.

Berdasarkan latar belakang pengambilan judul diatas, Adapun masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana layanan system mobile banking masalah pada Bank BJB Syariah?
2. Apa saja hambatan dalam layanan mobile banking masalah pada Bank BJB Syariah?
3. Bagaimana upaya menangani hambatan dalam layanan mobile banking masalah pada bank BJB Syariah?

Adapun tempat pelaksanaan praktek lapangan dilaksanakan oleh penulis yaitu pada Bank Bjb Syariah Cabang Bogor beralamat Jl.Raya Pajajaran No.35 Rt02/01, Babakan, Kecamatan Bogor tengah 16128. Dengan jangka waktu pelaksanaan praktek kerja lapangan selama 3 bulan mulai Tanggal 7 Maret 2022 sampai 7 Juni 2022

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam perbankan sumber daya manusia (SDM) begitu penting. Oleh karena itu, sumber daya manusia (Bankir) menyediakan hal tersebut sebagai penggerak pada operasional bank agar berjalan dengan sebaik mungkin. Untuk memilih sumber daya manusia harus memiliki pengetahuan yang baik mengenai perbankan dan berpengalaman pada bidangnya agar nasabah mendapatkan pelayanan yang baik. Apabila nasabah merasa terpenuhi dengan pelayanan pada perbankan, maka nasabah akan memberikan sikap loyalitasnya terhadap bank. Agar pelayanan pada perbankan tetap berjalan dengan baik, maka dari itu harus mempunyai komitmen dengan memberikan pendidikan serta pelatihan yang sejalan dengan visi dan misi strategi bisnis.

Seluruh pegawai akan mendapatkan pendidikan dan pelatihan yaitu seperti technical skill, soft skill dan workshop untuk semua pegawai yang berada di pusat atau cabang yang berasal dari internal dan eksternal. Staff yang dimiliki Bank Bjb Syariah cabang Bogor memegang tugas dan tanggung jawab perorangan. Sumber daya manusia pada Bank Bjb Syariah cabang Bogor memiliki jumlah kurang lebih 40 orang, diantaranya yaitu Pemimpin cabang kelas, manajer bisnis, supervisor operasional, manajer APBL, staff APBL, staff KIC, staff penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan, account officer konsumen, account officer komersial, funding officer ritel, funding officer corporate, sekretariat dan umum, back office administrasi, costumer service, teller, analisis emas, supir, ob dan satpam.

Bank Bjb Syariah melakukan perekrutan karyawan, kantor pusat yang bertempat di Bandung. Perekrutan ini melalui proses lamaran diantaranya yaitu tes tulis, tes psikotes, tes pengetahuan umum dan tes mengenai pengetahuan pekerjaan, tes kesehatan. Pendidikan dari para pegawai yaitu SMA, D3, S1, S2, S3.

Berikut sumber daya manusia di Bank Bjb Syariah cabang Bogor:

Tabel 3.1 Jumlah Sumber Daya Manusia Bank Bjb Syariah

No	Jabatan	Jumlah
1	Pemimpin cabang	1
2	Manajer Bisnis	1
3	Manajer Operasional	1
4	Staf Penyelamatan dan Penyelesaian Pembiayaan	2
5	Account Officer Konsumer	4
6	Account Officer Komersial	2
7	Funding Officer Ritel	1

8	Funding Officer Corporate	2
9	Sekretariat dan Umum	1
10	Back Officer Administrasi	1
11	Customer Service	2
12	Teller	1
13	Analisi Emas	1
14	Field Collection	1

Sumber Bank Bjb Syariah

3.4 Sarana Dan Prasarana

Kelancaran Operasional pada suatu Bank yaitu Sarana Prasarana, yang merupakan salah satu aspek penting. Aspek yang sangat penting untuk memelihara loyalitas para nasabah yaitu sarana dan prasarana karena bisa memberikan nilai kepuasan tersendiri dan rasa aman dari seorang nasabah dalam menilai kinerja perusahaan. Sarana dan prasarana akan lebih baik jika sebuah prosesnya dikelola dengan maksimal. Pada awalnya Bank Bjb Syariah berlokasi di Jalan Raya pajajaran No.21 Ruko Simpang Warung Jambu akan tetapi dikarenakan lokasi tersebut terlalu kecil dengan jumlah nasabah yang semakin hari semakin meningkat, maka dari itu Bank Bjb Syariah sudah menetapkan untuk berpindah lokasi yang bertempat di Jalan Raya Padjajaran No.35 yang lebih besar dan nyaman tentunya. Dengan memiliki desain yang elegan dengan nuansa putih dan merah khas Bjb Syariah, lalu ditambah dengan fasilitas yang lebih baik, bersih dan rapih sehingga membuat para nasabah nyaman bertransaksi di Bank Bjb Syariah.

Bank Bjb Syariah terus mengembangkan mutu dan taraf performa perusahaan dengan beragam rupa teknologi Bank yang mutakhir untuk menunjang kegiatan operasional Bank serta mengembangkan kepuasan para nasabah.

Dengan demikian sarana dan prasarana yang ada di Bank Bjb Syariah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Sarana dan Prasarana Bank Bjb Syariah

No	Jabatan	Jumlah
1	Ruang Tunggu Nasabah	1
2	Ruang Akad	5
3	Ruang Arsip	1
4	Ruang Kepala Cabang	1
5	Ruang Kerja	3
6	Mushola	3
7	Mesin Fotocopy	3
8	Komputer	31
9	Mesin ATM	2
10	Meja Coffe Break	1

11	Televisi	1
12	Meja Customer Service	2
13	Mesin Hitung Uang	2
14	Meja Teller	1
15	Printer	4
16	Laptop	6
17	Ruang Rapat	2
18	Mesin Validasi	2
19	Dispenser	5
20	Telepon	25
21	Loker Penyimpanan	9
22	Scanner	3
23	Mesin Penghancur Kertas	1
24	Mesin Fax	1
25	Lemari Arsip	20
26	Meja Slip Bank	2
27	Alat Penimbang Emas	1
28	CCTV	10
29	Dapur	3
30	Ruang EDP	1

Sumber Bank Bjb Syariah

3.5 Uraian Singkat Kegiatan Magang

Kegiatan magang yang dilaksanakan di Bank Bjb Syariah Cabang Bogor yang berada di Jl. Raya Padjajaran No.35 Kelurahan Babakan, Kecamatan Bogor Tengah Kota Bogor. Penulis melaksanakan kegiatan magang pada tanggal 07 Maret 2022 sampai dengan 07 July 2022. Pada saat magang penulis ditempatkan pada bagian APBL (administrasi pembiayaan bisnis legal). Berikut tugas yang dilakukan penulis:

1. Mencatat Berkas Lunas

Kegiatan tersebut yaitu mencatat berkas – berkas nasabah yang sudah lunas pada hari itu, kemudian dicatat pada kertas serah terima lalu sesudah itu memeriksa kembali apakah berkas tersebut sudah lengkap sebelum diserahkan kepada nasabah. Selesai mencatat dan memeriksa lalu diserahkan kepada nasabah melalui customer service.

2. Scan Berkas

Kegiatan scan berkas yaitu penulis mengscan berkas – berkas nasabah seperti SHM, AJB, Akad, KTP, Buku nikah, kartu keluarga, NPWP dan berkas lainnya yang dijadikan satu file di dalam komputer.

3. Mencari Berkas

Mencari berkas nasabah yang ada pada lemari berkas sesuai dengan nomer akad yang tertera pada berkas tersebut.

4. Membuat Berkas HTEL

HTEL merupakan singkatan dari hak tanggungan online. HTEL yang telah dibuat oleh Notaris, kemudian penulis memeriksa berkas tersebut yang sudah disetujui oleh pihak Bank.

1. Menginput Slik
Slik merupakan Sistem Layanan Informasi keuangan yang dimana sama dengan satu profil nasabah. Tugas yang dilaksanakan penulis yaitu menginput data nasabah apakah nasabah tersebut keuangannya baik atau tidak dan memeriksa apakah nasabah tersebut pernah menunggak atau tidak.
2. Memasukan dan Menyusun Berkas
Setelah penulis mencari berkas nasabah pada lemari berkas, kemudian penulis memasukan dan menyusun kembali berkas yang sudah diambil tersebut agar kembali pada lemari berkas.
3. Menulis Data Nasabah di Prebook
Suatu berkas nasabah yang masuk pada bagian APBL ini maka prebook akan keluar lalu komite cabang memutus berkas pembiayaan. Maka kegiatan yang dilakukan oleh penulis yaitu melihat data nasabah yang belum lengkap yang terdapat syarat – syarat akad lalu jika sudah lengkap bisa dicairkan yang kemudian dicatat pada buku prebook.
4. Stempel Pada Surat Tagihan
Penulis melakukan kegiatan yaitu menstempel pada surat tagihan yang ditujukan untuk nasabah, lalu mengecek apakah surat tersebut kode nya sudah sesuai atau tidak.
5. Menginput Agunan Nasabah
Yang terdapat dalam berkas agunan nasabah yaitu Sertifikat, SKMHT (surat kuasa untuk memberikan hak tanggungan), Akad, AJB (akta jual beli), APHT (akta pemberian hak tanggungan), dan SHM (surat hak milik) yang kemudian berkas tersebut diinput di komputer.
6. Fotocopy Berkas
Kegiatan fotocopy berkas yaitu meliputi berkas Akad, AJB (akta jual beli), APHT (akta pemberian hak tanggungan), SHM (surat hak milik), Slik, dan berkas lainnya.
7. Memeriksa Laporan Notaris
Kegiatan yang dilakukan penulis yaitu memeriksa kembali laporan notaris yang dikirim kantor cabang pada akhir bulan, apakah pekerjaan notaris tersebut sudah selesai atau belum pada sistem monitoringnya, apabila belum selesai maka harus di follow up oleh pihak Bank.
8. Mencatat Setoran Haji
Penulis mencatat setoran haji nasabah yang dituliskan di surat setoran berisikan berapa jumlahnya, nama nasabah, dan nomer teleponnya.

Layanan System Mobile Banking Masalahah Pada Bank Bjb Syariah.

Pelayanan system *Mobile* masalahah pada Bank Bjb Syariah yaitu *Mobile* masalahah merupakan layanan dari Bank Bjb Syariah memberikan suatu pelayanan *e-banking* maupun *delivery channel* berdasarkan prinsip syariah yang bisa di unduh oleh nasabah melalui *AppsStore* ataupun *GooglePlaystore* yang ada pada *smartphone* nasabah. Yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimana saja selama 24 jam dengan jaringan komunikasi data *3G/GPRS/EVDO/WiFi*. Pelayanan ini didukung oleh pegawai Bank Bjb Syariah dengan mengedepankan pelayanan terbaik berbasis dimensi kualitas pelayanan yaitu 5 dimensi kualitas pelayanan *Reability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsive*.

1. Reliability

Bank Bjb Syariah selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat kepada para seluruh nasabah. Salah satunya pelayanan yang ada di *Mobile Maslahah*. Karna Bank Bjb Syariah ini selalu meyakinkan dan menjanjikan kepada nasabah bahwa dengan mengakses mobile maslahah bisa dimanapun kapanpun selama 24jam tanpa kendala, dengan biaya koneksi yang murah, registrasi nya sangat mudah, aman, dan simple, dan fitur – fitur yang ada selalu berkembang mengikuti zaman. Serta tidak akan ada tambahan biaya jika ingin bertransaksi antar bank Bjb Syariah. Maka dari itu, nasabah selalu terpenuhi kebutuhannya dengan pelayanan yang ada pada *Mobile maslahah* ini.

2. Assurance

Karyawan dari Bank Bjb Syariah sudah sangat memahami betul mengenai *Mobile maslahah*. Karna jika karyawan tidak paham akan *Mobile maslahah* ini maka karyawan tidak akan bisa menjelaskan ketika nasabah memerlukan informasi untuk kebutuhannya. Maka dari itu ketika nasabah memerlukan bantuan, maka bisa langsung menanyakan kepada karyawan mengenai *Mobile maslahah*.

3. Tangible

Dalam *Mobile maslahah* ini sendiri mempunyai fitur – fitur yang lengkap dan selalu mengikuti perkembangan zaman. Fitur yang terdapat pada *Mobile maslahah* cukup lengkap dan berfungsi dengan baik. merupakan bukti fisik yang bisa digunakan oleh nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. Berikut fitur – fitur yang ada pada mobile maslahah:





Gambar 3.2

Fitur – Fitur Mobile Maslahah

Sumber: Bank Bjb Syariah tahun (2022)

1. Pada bagian Home terdapat fitur layanan yaitu:
 - a. Transfer, jika nasabah ingin melakukan transaksi antar Bank Bjb Syariah bisa melakukan transaksi dengan cara memasukkan nomor rekening, nomor rekening yang dituju, jumlah nominal transfer, berita, dan no referensi (opsional). Jika nasabah ingin melakukan transaksi ke Bank lain dengan cara pilih terlebih dahulu bank mana yang akan dituju, masukan nomor rekening, nomor rekening tujuan, metode transfer, jumlah nominal, berita, no referensi.
 - b. Bayar, nasabah bisa melakukan pembayaran Hp pasca bayar dengan memasukkan nomor rekening dan nomer ponsel, untuk pembayaran internet nasabah bisa melakukan pembayaran internet Speedy dengan memasukkan nomor rekening dan ID/nomor pelanggan, ada dua pembayaran TV langganan yaitu MNC Vision dan Transvision keduanya sama sama memasukkan nomor rekening dan ID/nomor pelanggan, pembayaran tiket ke KAI dan CITILINK dengan memasukkan nomor rekening dan kode pembayaran, Belanja online dengan Toko Pedia dan Finpay sama - sama memasukkan nomor rekening dan kode pembayaran, nasabah yang melakukan pembayaran listrik ke PLN harus memasukkan

- nomor rekening dan nomor registrasi , dan pembayaran TelkomPay harus memasukkan nomor rekening dan ID/nomor pelanggan.
- c. Beli, bagi melakukan yang ingin melakukan pembelian Pulsa harus memasukkan nomor rekening, nomor ponsel dan pilih berapa nominal pulsa yang akan dipilih, pada pembelian Paket data harus memasukkan nomor rekening dan nomor ponsel, pembelian PLN Prepaid Advice dengan memasukkan nomor rekening ID pelanggan/nomor meter.
 - d. Top Up nasabah bisa melakukan top up gopay, OVO dan DigiCash yaitu harus memasukkan nomor rekening, nomor ponsel dan nominal.
 - e. Info rekening, pada info rekening nasabah bisa melihat nomor rekening apakah masih aktif atau tidak, bisa melihat berapa saldo efektif dan saldo yang tersedia (mengendap) dan riwayat transaksi mulai dari tanggal sekian hingga tanggal sekian.
 - f. Zizwaf, pada zizwaf ini yang bisa nasabah menggunakan untuk memberikan sedikit rezekinya dengan pilihan seperti Dompot dhuafa, rumah zakat, darut tauhid, baznas yang sama – sama harus memasukkan nomor rekening, jenis yaitu zakat atau infaq, lalu berapa nominalnya, berita dan No.Referensi (opsional).
 - g. Auto debet, dibagi menjadi dua yaitu Tambah auto debet dengan memasukkan nomor rekening, produk, ID/Nomor pelanggan, email, nomor ponsel, tanggal efektif, dan lama autodebet/periode, dan ada pembatalan auto debet hanya memasukkan nomor rekening.
 - h. Info Emas, pada info emas ini berisi tentang informasi harga – harga emas terakhir serta info harga jual dan harga beli.
 - i. Buka rekening, pada bagian ini nasabah bisa membuka rekening dengan berbagai pilihan tabungan IB masalah, tabungan IB tandamata dan tabungan haji IB masalah sama – sama memasukkan rekening sumber dana, lalu pilih cabang, dan nominal setoran awal, tabungan anak IB masalah dengan simpanan pelajar IB sama – sama memasukkan rekening sumber dana, pilih cabang, nominal setoran awal dan nama anak, tabungan rencana nasabah harus memasukkan rekening sumber dana, pilih cabang, jenis tabungan rencana, jenis target, nominal setoran rutin, target nominal, periode tabungan rencana, tanggal Autodebet dan rekening pencairan.
 - j. Setoran awal haji, pada bagian ini bisa melihat informasi sudah berapakah setoran haji yang dimiliki.
2. Pada bagian Informasi terdapat bagian – bagian yaitu:
- a. Giro iB masalah, merupakan simpanan dana dengan mata uang rupiah dan nasabah pun bisa melakukan penarikan kapan saja. Jika nasabah ingin menggunakan giro iB masalah untuk perorangan maka harus memenuhi syarat yaitu menyertakan Fotocopy KTP/SIM/paspor, mengisi formulir giro akad, npwp, surat referensi. Setoran yang masuk minimal Rp 100.000.- (seratus ribu rupiah)
 - b. Deposito iB masalah, sama dengan investasi namun menggunakan prinsip Mudharabah Mutlaqah (bagi hasil) dalam mata uang rupiah. Persyaratan yang harus dipenuhi jika nasabah ingin menggunakan deposito iB masalah yaitu memiliki rekening tabungan iB masalah (perorangan), mengisi formulir pembukaan rekening deposito, Fotocopy KTP/SIM/paspor.
 - c. Simpanan pelajar iB masalah, bisa digunakan nasabah untuk tabungan masa depan anak yaitu Paud, TK, SD, SMP, Msdrasah (MI, MTs, MA) atau sederajat dengan usia 17 tahun kebawah yang belum memiliki KTP.
 - d. Tabungan iB masalah, merupakan produk simpanan Bank Bjb Syariah dengan prinsip Al-Wadiah Yadh Dhamanah dan Mudharabah Mutlaqah. Ini merupakan syarat nasabah jika ingin menggunakan Mobile Masalah.
 - e. Tabungan haji iB masalah, diperuntukkan bagi nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji. Dengan melengkapi syarat yaitu Fotocopy

KTP/SIM/paspor, dengan mengisi formulir pembukaan buku tabungan dengan setoran awal 100.000,00.

- f. Program labbaik, bank bjb syariah memberikan suatu program untuk memberikan hadiah bagi nasabah perorangan yang tercepat melakukan *booking seat* pada produk tabungan haji iB masalah

3. Lalu dibagikan pembiayaan yaitu:

- a. Pemilikan rumah, nasabah bisa melakukan pembelian rumah, ruko, apartemen dengan menggunakan fasilitas ini. Nasabah harus memenuhi syarat WNI, usia minimum 21 tahun dan maksimum 65 tahun, dengan pengalaman kerja 2 tahun.
- b. Pemilikan kendaraan, Bank bjb Syariah memberikan fasilitas pemilikan kendaraan yang dimana hanya untuk nasabah perorangan dengan membeli kendaraan motor dan mobil.
- c. Modal kerja, dengan memberikan fasilitas bagi yang memerlukan modal untuk bekerja. Terdapat jenis pembiayaan modal kerja : PMK Kontraktual Jasa Pendorongan, PMK menurun, PMK fluktuatif. d
- e. Investasi, akan diberikan untuk nasabah yang membeli barang modal dengan jasa pembiayaannya untuk mendirikan proyek baru, ekspansi atau proyek yang memang sudah ada.
- f. Mitra emas, jika nasabah membutuhkan uang dan tidak ingin kehilangan emas yang merupakan sebuah investasi yang penting bagi nasabah maka solusi yang tepat yaitu dengan mitra emas ini.
- g. Kepemilikan serbaguna, memberikan pembiayaan bagi nasabah perorangan untuk keperluannya berdasarkan sifat.
- h. Kepemilikan emas, kini nasabah bisa melakukan pembelian emas, baik itu emas batangan, perhiasan dengan cara dilakukan pembayaran sedikit demi sedikit.
- i. Pembiayaan kesejahteraan pegawai

4. Bagian layanan dan jasa yaitu:

- a. RTGS, yaitu dana elektronik untuk sesama peserta dengan mata uang rupiah dilaksanakan dengan real time.
- b. Kliring, yaitu sistem kliring nasional bank indonesia (SKN-BI) yang dimana para nama nasabah melakukan pertukaran warkat atau data keuangan elektronik dengan perhitungan yang jelas dan waktu penyelesaian yang tepat.
- c. Transfer, kantor cabang bank Bjb Syariah ini sudah tersebar di beberapa daerah di indonesia dan ATM yang cukup banyak, maka dari itu sangat mudah bagi nasabah yang akan melakukan transfer antar Bank Bjb Syariah maupun antar Bank lain.
- d. PPOB, singkatan dari PPOB yaitu *Payment Point Online Banking* salah satu sistem dari pembayaran tagihan dilakukan secara online tentu dengan pihak bank sebagai penyelenggara dan menampung dana.

4. Empathy

Ketika nasabah mengalami suatu kendala atau ingin menanyakan seputar mobile banking bisa dilakukan dengan menelfon Customer Service yang bertugas dengan nomer bank Bjb Syariah, maka akan dengan cepat dilakukan respon dengan sangat penuh pengertian agar nasabah merasa dilindungi. Namun jika nasabah kurang jelas dengan pemahaman dari customer service maka bisa datang langsung ke bank sehingga interaksi dengan customer service lebih nyaman jika langsung datang ke bank.

5. Responsive

Ketika nasabah membuka mobile masalah ini nasabah merasakan adanya cepat tanggan dari mobile masalah tersebut karena setiap transaksi apapun yang dilakukan oleh nasabah berjalan dengan baik dan tidak lama dalam

proses nya. Karna sistem dari mobile masalah ini sudah diupgrade menjadi versi yang lebih cepat dari sebelumnya.

Ke 5 dimensi Kualitas pelayanan tersebut dilaksanakan oleh seluruh pegawai Bank Bjb Syariah guna mendukung kelancaran layanan *Mobile* Masalahah.

Hambatan Dalam Layanan Mobile Banking Masalahah Pada Bank Bjb Syariah?

1. Di era modern saat ini semua mengalami perubahan yang sangat drastis dengan perkembangan teknologi yang melaju begitu pesat. Salah satu yang berkembang juga yaitu transaksi pembayaran. Apalagi biasanya masyarakat yang melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan uang cash sebagai pembayaran, kini berubah menjadi pembayaran dalam bentuk digital yang dinamakan *e-wallet* atau dompet *digital*. Dengan pembayaran melakukan *e-wallet* ini masyarakat bisa melakukan pembayaran apa saja dengan mudah dan bisa melakukan pembayaran ini di supermarket, minimarket, atau pusat perbelanjaan. Maka dari itu nasabah juga saat ini banyak yang ingin melakukan Top Up dana dari rekening yang dimilikinya ke aplikasi *e-wallet* tersebut. Aplikasi *e-wallet* tersebut yaitu seperti *OVO*, *Dana*, *ShooperPay* dan *Gopay*. Pada *Mobile* masalahah ada fitur Top Up yang bisa digunakan oleh nasabah untuk menTop Up dananya dari rekening ke *e-wallet* tersebut. Namun *e-wallet* yang tersedia pada mobile masalahah itu hanya ada *OVO*, *Gopay* dan *Digicash*. Sementara itu *Dana* dan *ShooperPay* belum tersedia di *mobile* masalahah. Karena nasabah saat ini banyak yang melakukan kegiatan belanja online, memesan makanan melalui *Shooper*. Pada aplikasi *shooper* tersebut nasabah pun bisa melakukan belanja, memesan makanan dengan gratis ongkir tetapi saldo yang ada pada *shooperPay* harus terisi. Lalu nasabah juga banyak yang ingin Top Up ke *e-wallet* dana namun belum tersedia pada *Mobile* masalahahnya.

Upaya Menangani Hambatan Dalam Layanan Mobile Banking Masalahah Pada Bank Bjb Syariah?

1. Pihak bank Bjb Syariah memang akan menambah fitur Top Up seperti *ShooperPay* dan dana pada *Mobile* masalahah. Namun memang memerlukan waktu yang tidak singkat karena masih dalam proses testing internal untuk menjamin keberhasilan yang baik dan optimal agar bisa menambah fitur Top Up pada *Mobile* masalahah. Dengan demikian itu nasabah hanya perlu menunggu untuk fitur Top Up *shooperPay* dan dana.

PENUTUP

Dari laporan tugas akhir mengenai layanan *Mobile* Masalahah pada Bank Bjb Syariah, maka kesimpulannya adalah:

1. *Mobile* masalahah merupakan layanan dari Bank Bjb Syariah memberikan suatu pelayanan *e-banking* maupun *delivery channel* berdasarkan prinsip syariah yang bisa di unduh oleh nasabah melalui *AppsStore* ataupun *GooglePlaystore* yang ada pada smartphone nasabah. Yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimana saja selama 24 jam dengan jaringan komunikasi data *3G/GPRS/EVDO/WiFi*.
2. Sementara itu *Dana* dan *ShooperPay* belum tersedia di *mobile* masalahah. Karena nasabah saat ini banyak yang melakukan kegiatan belanja online, memesan makanan melalui *Shooper*. Pada aplikasi *shooper* tersebut nasabah pun bisa melakukan belanja, memesan makanan dengan gratis ongkir tetapi saldo yang ada pada *shooperPay* harus terisi. Lalu nasabah juga banyak yang ingin Top Up ke *e-wallet* dana namun belum tersedia pada *Mobile* masalahahnya.
3. Pihak bank Bjb Syariah memang akan menambah fitur Top Up seperti *ShooperPay* dan dana pada *Mobile* masalahah. Namun memang memerlukan waktu yang tidak singkat karena masih dalam proses testing internal untuk menjamin keberhasilan yang baik dan optimal agar bisa menambah fitur Top Up

pada Mobile masalah. Jadi untuk itu nasabah hanya perlu menunggu untuk fitur Top Up shoopePay dan dana.

DAFTAR PUSTAKA

- Adela, 2020. Pengaruh layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah. Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Akhmad, 2020. Mobile Masalah Solusi From Home Dari Bank Bjb Syariah. [tersedia pada www.top.business.id] diakses pada tanggal 2 Februari 2022
- Andrianto, Firmansyah. 2019. Manajemen Bank Syariah. CV.Penerbit Qiara Media.
- Anhar, Pradika, Astuti, Tri. 2016. Peran Customer Service Dalam Menangani Proses Perpindahan Kartu Dan Keluhan Pelanggan Telkomsel. Undergraduate Thesis, Sekolah Vokasi.
- Ardhana, Kusuma. 2016. Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Berbasis Android Pemetaan Fasilitas *Automated Teller Machine* Menggunakan *Google Maps* Api. STMIK AKAKOM Yogyakarta. Yogyakarta.
- Armairah, Marthanti, Yusuf, 2019. Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS Honda Tangerang. Jakarta.
- Bank Bjb Syariah, 2022. Pajajaran. Bogor Tengah.
- Bjb Syariah, Faq (Frequently Asked Questions) Mobile Masalah. [tersedia pada https://bjbsyariah.co.id/uploads/FAQ_Mobmash_V2_DJ.pdf] diakses pada 23 Februari 2022.
- Hadi, Novi. 2015. Jurnal Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking.
- Halim, Kurniullah, Efendi, Sudarso, Purba, Sisca, Permadi, Novela. 2021. Manajemen Pemasaran Jasa. Yayasan Kita Menulis.
- Lestiono, 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen. CV. Multi Usaha Raya Jepara, Universitas Negri Semarang.
- Noviyani, Helma. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Adi Sarana Armada, TBK Lampung. Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya.
- Otoritas jasa keuangan, 2018. *Internet Banking Dan Mobile Banking* [tersedia pada https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf].
- Romadhon, 2019. Strategi Pemasaran Produk Mobile Masalah (Studi Kasus Bank Banten Jawa Barat Syariah KCP Ciledug Kota Tangerang). Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Situmeang, Bonifasius, Hasandubgan, Yusrini, 2020. Penerapan Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Sushimas Jakarta.
- Solihin, 2019. Ejournal Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Kediri.
- Sulaksono, 2019. Berkenalan Dengan Mobile Masalah Aplikasi Bank Bjb Syariah [tersedia pada bogor.ayoindonesia.com] diakses pada tanggal 26 Februari 2022.
- Sulistiono, 2017. Pemasaran Digital. Kesatuan Press, Bogor.
- Suryani, 2018. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia, Analisis Pelayanan Mutu Total Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan Di Indonesia.