

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BSI MOBILE PADA NASABAH
SEBELUM DAN SELAMA PANDEMI COVID-19
DI BANK BSI CABANG BANJARBARU**

SKRIPSI

**OLEH
ANISA FITRI
170101060365**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 / 1443 H**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BSI MOBILE PADA NASABAH
SEBELUM DAN SELAMA PANDEMI COVID-19
DI BANK BSI CABANG BANJARBARU**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagai Syarat
guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh:

ANISA FITRI

170101060365

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 / 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisa Fitri

NIM : 170101060365

Tempat/Tanggal Lahir : Guha Timur, 30 Mei 1999

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari

Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 03 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Anisa Fitri

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Layanan BSI Mobile pada
Nasabah Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19
di Bank BSI Cabang Banjarbaru

Ditulis oleh : Anisa Fitri

NIM : 170101060365

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Tahun akademik : 2022M/1443H

Tempat dan Tanggal Lahir : Guha Timur, 30 Mei 1999

Alamat : Desa Guha, RT/RW.004/002 Kecamatan Labuan
Amas Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah

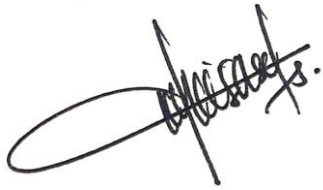
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetejuinya untuk dipertahankan didepan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 03 Januari 2022

Mengetahui.

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Pembimbing,



Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I
NIP. 198305262011012007



Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I
NIP. 198109212008011008

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan BSI Mobile pada Nasabah Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 di Bank BSI Cabang Banjarbaru”, ditulis oleh Anisa Fitri, telah diuji dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 28 Januari 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat : 84.3 Huruf A. Bobot 3.75

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag
NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. H. Badrian, S. Ag, M. Ag.

1. 

2. Lutpi Sahal, M.H.I, M.S.I

2. 

3. Muhammad Noval, S.E.I., M.Si

3. 

4. Faqih El Wafa, SHI., M.S.I

4. 

ABSTRAK

Fitri, Anisa. 2022. Analisis Kualitas Layanan BSI Mobile pada Nasabah Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 di Bank BSI Cabang Banjarbaru. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : (I) Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I

Kata Kunci : Kualitas Layanan, BSI Mobile, Pandemi Covid-19.

Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya pandemi covid-19 yang membuat aktivitas banyak dilakukan dari dalam rumah, dalam hal ini apakah pandemi covid-19 mempengaruhi kualitas layanan BSI mobile menjadi lebih baik atau tidak ada perbedaan sama sekali. Pandemi covid-19 menimbulkan perubahan perilaku masyarakat, tidak terkecuali yang berhubungan dengan transaksi keuangan. Perkembangan teknologi yang semakin maju, tentu halnya Bank BSI akan memberikan layanan jasa yang mendukung kemajuan kualitas layanan seperti layanan BSI Mobile.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam kualitas layanan BSI Mobile pada nasabah sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19 dan untuk melihat apakah ada perbedaan dari kualitas layanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan Kuantitatif dan Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank BSI KCP Banjarbaru yang berstatus nasabah yang aktif dalam menggunakan BSI Mobile. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan diperoleh 42 nasabah. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer, dengan menggunakan pengumpulan data melalui observasi, koesioner dan dokumentasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 maupun selama pandemic covid-19 secara keseluruhan berkualitas baik yang diukur berdasarkan indikator kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan. Berdasarkan hasil analisis data statistik SPSS 26, melalui pengujian independent simple t test, diperoleh nilai thitung - 1,202 > ttabel (2,021) dan nilai signifikasi (2-tailed) 0,233 > 0,05 maka H_0 diterima atau tidak ada perbedaan antara kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19.

MOTTO

لَا تَحْزَنْ إِنَّ اللَّهَ مَعَنَا

Janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah selalu bersama kita

Q.S At-Taubah:40

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas segala rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Saya persembahkan dengan segenap cinta dan kasih sayang saya sederhana ini kepada mereka yang sangat istimewa dan sangat berarti dalam hidup saya.

Untuk papa dan mama terimakasih atas semua cinta dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada saya. Segala perjuangan yang telah papa dan mama lakukan sehingga saya bisa berada sampai pada titik ini, dan semua ini saya persembahkan kepada dua orang yang paling berharga dalam hidup saya dan juga adik saya satu-satunya, karena telah berjuang bersama saya hingga membuat saya terus merasa kuat walaupun banyak rintangan yang harus dilalui selama ini, terimakasih banyak atas perjuangan kalian.

Serta para sahabatku yang juga memberikan semangat, doa dan memberikan bantuan disaat saya sedang kebingungan dalam melakukan syarat-syarat yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran apapun terkait perkuliahan, mereka ialah Nova Dila Sari, S.E., Noria Hartati., Mahmudah, S.P dan Nor Azizah Ratna Wati, S.E. Kebaikan kalian tidak akan pernah terlupakan.

Kepada semua dosen, terimakasih banyak atas ilmu yang telah kalian berikan yang sangat bermanfaat. Terkhusus untuk dosen pembimbing saya Bapak Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I yang sudah banyak membantu dan selalu mengingatkan untuk mengerjakan penelitian ini sehingga dapat terselesaikan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	es (Dengan Titik Atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	ha (dengan titik bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es Dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik bawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik bawah)
ط	Ta'	Ṭ	te (dengan titik bawah)
ظ	Za'	Ẓ	zet(dengan titik bawah)
ع	„Ain	‘	Koma terbalik atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	Kh	Ka
ل	Lam	L	‘el
و	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamza h	`	Apostrof
ي	Ya''	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَأَقِّدِينَ	Ditulis	<i>Muta''aqqidin</i>
عِدَّةً	Ditulis	<i>„iddah</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

هَبَّتْ	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جِزْيَاتٍ	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat, dan sebagainya, kecuali, bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang al'' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

كَرَامَاتِ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmah al auliya''</i>
---------------------------	---------	----------------------------

- c. Apabila ta'' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah, dan dammah, ditulis *t*.

زكاة الفطر	ditulis	Zakātul-fitri
------------	---------	---------------

IV. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

V. Vokal Panjang

1	fathah + alif – تجاهه	ditulis	ā – jāhiliyyah
2	fathah + ya mati - يَسْعَى	ditulis	ā – yas“ā
3	kasrah + ya mati - كِرِّي	ditulis	ĩ - kar ĩm
4	dammah + wawu mati - نِروض	ditulis	ū -furūd

VI. Vokal Rangkap

1	fathah + ya mati – بُكِي	Ditulis	ai – Bainakum
2	fathah + wawu mati - قِيل	Ditulis	au – Qaulun

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrop

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
----------	---------	----------------

أَعِدَّتْ	Ditulis	<i>u''iddat</i>
لَا يَعْزُبُ عَنْكَ الْفَرَى	Ditulis	<i>La''in syakartum</i>

VIII. Kata sandang alif + lam

- a. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf -al||.

الْقُرْآنِ	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الْقِيَّاسِ	ditulis	<i>al- Qiyas</i>

- b. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf - al||nya.

الْأَسْمَاءِ	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الْأَسْمَاءِ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkap kalimat

ذَوِي الْأَنْفُسِ	Ditulis	<i>Żawĩ al-furūd</i> atau <i>Żawil furūd</i>
أَهْلُ الْإِسْلَامِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah subhanahu wa ta'ala, atas segala limpahan karunia, nikmat dan pentuk-Nya sehingga pada akhirnya terselesaikanlah skripsi ini. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan kita Nabi Besar Muhammad shalallahu__alaihi wassalam, keluarga, sahabat, dan para pengikut Beliau hingga akhir zaman. Terlepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul-Analisis kualitas layanan BSI Mobile pada nasabah sebelum dan selama pandemi covid-19, sebagai salahsatu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulushati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I dan Yusuf Asyahi, S.E., M.E., selaku Ketua dan Sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Lutfi Sahal, S.H.I, M.S.I, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, mengingatkan, serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan dan karyawan Jurusan Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan layanan yang baik selama peneliti mengikuti perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan, para dosen dan asisten dosen Jurusan Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak membantu dan memberi ilmu serta layanan yang baik selama penulis mengikuti perkuliahan di Jurusan Perbankan Syariah.
6. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, beserta staf Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan memberikan izin meminjamkan referensi untuk penulisan dan penyusunan skripsi ini.
7. Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, serta seluruh staf karyawan dan karyawan yang telah

memberikan layanan yang baik terhadap penulis dalam mendapatkan sumber-sumber literatur yang diperlukan.

8. Ibu dan Bapak, terimakasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayang dan cinta kasih kalian takkan pernah penulis lupakan.
9. Serta pihak-pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis sendiri. Dapat menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian berikutnya yang lebih baik. Aamiin.

Billahi fii sabilil haq fastabiuql khairot assalamu''alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Banjarmasin, 03 Januari 2022

Penulis,



Anisa Fitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Operasional	7
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Kerangka Konseptual.....	11
H. Hipotesis	12
I. Sistematika Penulisan	13
 BAB II: BANK SYARIAH, KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN NASABAH, DAN COVID-19	 15
A. Bank Syariah	15
1. Pengertian Bank Syariah	15
2. Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional	16
3. Ciri-Ciri Bank Syariah	20
4. Landasan Hukum Bank Syariah	22
B. Kualitas Layanan.....	24
1. Pengertian Layanan	24
2. BSI Mobile.....	26
C. Kepuasan Nasabah	32
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	32
2. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah	37
D. Pengaruh Covid-19 pada Penggunaan BSI Mobile	39
 BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	 41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	41

C. Data dan Sumber Data	42
D. Populasi dan Sampel.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Operasional Variabel Penelitian.....	45
G. Pengukuran Instrumen Penelitian	46
H. Variabel Penelitian	48
 BAB IV: ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	51
A. Penyajian Data	51
1. Deskripsi Objek Penelitian	51
2. Analisis Deskriptif	52
3. Uji Instrumen Penelitian	54
4. Uji Asumsi Klasik	58
5. Uji Hipotesis	60
B. Laporan Penelitian	62
1. Kualitas Layanan BSI Mobile Sebelum Pandemi Covid-19	62
2. Kualitas Layanan BSI Mobile Selama Pandemi Covid-19	67
3. Perbandingan Kualitas Layanan Sebelum dan Selama Covid-19	72
 BAB V: PENUTUP	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83
DOKUMENTASI	105
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kerangka Konseptual	11
Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Konseptual	17
Tabel 2.2 Biaya-Biaya BSI Mobile	32
Tabel 3.1 Variabel Indikator.....	45
Tabel 3.2 Contoh Pernyataan Skala Likers.....	46
Tabel 3.3 Penilaian Skala Likers	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Sebelum Covid-19.....	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Selama Covid-19	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Sebelum Covid-19.....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Selama Covid-19	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Sebelum Covid-19	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Selama Covid-19.....	59
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Uji-T.....	60
Tabel 4.9 Hasil Rata-Rata Kecepatan Sebelum Covid-19.....	63
Tabel 4.10 Hasil Persentase Kecepatan Sebelum Covid-19	63
Tabel 4.11 Hasil Rata-Rata Keamanan Sebelum Covid-19.....	64
Tabel 4.12 Hasil Persentase Keamanan Sebelum Covid-19.....	64
Tabel 4.13 Hasil Rata-Rata Keakuratan Sebelum Covid-19	65
Tabel 4.14 Hasil Persentase Keakuratan Sebelum Covid-19	65
Tabel 4.15 Hasil Rata-Rata Kepercayaan Sebelum Covid-19.....	66
Tabel 4.16 Hasil Persentase Kepercayaan Sebelum Covid-19.....	66
Tabel 4.17 Hasil Rata-Rata Kecepatan Selama Covid-19	68
Tabel 4.18 Hasil Persentase Kecepatan Selama Covid-19	68
Tabel 4.19 Hasil Rata-Rata Keamanan Selama Covid-19.....	69
Tabel 4.20 Hasil Persentase Keamanan Selama Covid-19	69
Tabel 4.21 Hasil Rata-Rata Keakuratan Selama Covid-19.....	70
Tabel 4.22 Hasil Persentase Keakuratan Selama Covid-19.....	70
Tabel 4.23 Hasil Rata-Rata Kepercayaan Selama Covid-19	71
Tabel 4.24 Hasil Persentase Kepercayaan Selama Covid-19	71
Tabel 4.25 Hasil Perbandingan Kualitas Layanan Keseluruhan	72