

BAB V

PEMBAHASAN

A. Sistem Optimalisasi Layanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk

1. Sistem *Mobile Banking* Memberikan Kemudahan

Berdasarkan temuan penelitian terkait *mobile banking*, nasabah akan dimudahkan dengan adanya aplikasi ini untuk memperlancar transaksi *online*. Akan tetapi disisi lain, terkadang konsekuensinya menurut nasabah ialah nasabah sering berbelanja dan menjadikan sebagai pribadi yang konsumtif, karena dalam *mobile banking* nasabah tidak perlu repot - repot untuk datang langsung ke bank atau ke mesin ATM untuk melakukan transaksi. Dengan dimilikinya *mobile banking* ini maka nasabah cukup mengklik dan memilih layanan sesuai dengan keinginan nasabah.

Dengan aplikasi ini nasabah akan mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif, dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Layanan yang ada pada *mobile banking* ini transaksi dilakukan dengan sangat mudahnya. Baik transfer, cek saldo, isi pulsa dan belanja *online* tanpa perlu repot -repot datang ke mesin ATM. Transaksi dapat dilakukan dimanapun, dan kapanpun. Fitur - fitur yang ditawarkan juga cukup banyak dan bervariasi. Fitur yang sering digunakan oleh para nasabah adalah transfer dan isi pulsa. Kesulitan yang dialami oleh nasabah juga minim karena jika terjadi kesulitan terdapat layanan yang terhubung langsung dengan *customer service*-nya. Sehingga sangat memudahkan para nasabah.

Sistem optimalisasi *mobile banking* yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Nganjuk yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para nasabah. Berdasarkan penelitian pegawai

Bank Mualamat KCP Nganjuk menegaskan bahwa pihaknya telah mempermudah nasabah untuk *access mobile banking* ini dengan cara menawarkan kepada nasabah untuk memakai *mobile banking*. Dalam hal ini maka harapan dari pihak bank, semua nasabah mampu mengoperasikan dan memanfaatkan aplikasi *mobile banking* ini dengan maksimal. Selain itu dalam penggunaan *mobile banking* ini seluruh nasabah akan merasa termudahkan oleh fitur - fitur yang ditawarkan oleh *mobile banking* Bank Mualamat KCP Nganjuk.

Dalam pelaksanaannya sistem optimalisasi *mobile banking* dalam layanan bertransaksi, pada beberapa nasabah terdapat gangguan akan tetapi gangguan tersebut seminimal mungkin dapat diminimalisir oleh pihak bank. Adapun keluhan dari nasabah terkait *mobile banking* seperti yang telah dituturkan di atas, maka dari pihak Bank Mualamat tidak serta merta membiarkan masalah tersebut, pihak bank akan memberikan solusi kepada nasabah jika nasabah memerlukan bantuan dari pihak bank.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem layanan yang disediakan oleh aplikasi *mobile banking* Bank Mualamat KCP Nganjuk ini sangat memuaskan para nasabah. Para nasabah merasa dimudahkan dalam aktifitas perbankan seperti transfer, isi pulsa, cek saldo, dan transaksi *online* lainnya dengan adanya *mobile banking*, karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja sehingga tidak membuang banyak waktu dan tidak perlu repot untuk pergi ke mesin ATM untuk melakukan transaksi. Namun ada beberapa kesulitan yang pernah dialami oleh para nasabah yaitu terkait jaringan *internet* di tiap - tiap *handphone* para nasabah tetapi hal tersebut dapat diminimalisir atau jika menemukan kesulitan lain dapat memakai layanan *customer servis* bank.

2. Sistem *Mobile Banking* Senantiasa Mengadakan *Update* Layanan

Berdasarkan temuan penelitian sistem optimalisasi *mobile banking* yang berada di Bank Mualamat KCP Nganjuk juga selalu

melakukan inovasi - inovasi agar layanan kepada nasabah dari waktu - waktu menjadi lebih optimal. Inovasi - inovasi yang diciptakan dengan cara mengadakan *update* layanan yang ada di *mobile banking*. Pembaruan *mobile banking* digunakan untuk memperbaiki sistem agar lebih lengkap memberikan kepuasan kepada para nasabah. *Update* layanan juga dilakukan secara berkala, sesuai dengan kebutuhan. Dengan demikian sistem *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk senantiasa berusaha agar sistem *mobile banking* menjadi lebih lengkap, *update* dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

B. Desain Optimalisasi Layanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk

Desain dikatakan sempurna manakala desain tersebut berfungsi cukup fleksibel, yaitu dapat diubah - ubah dan disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi aktual. Dalam desain optimalisasi *mobile banking* yang ada di bank muamalat antara lain:

1. Fitur - Fitur *Mobile Banking* Yang Dapat Diakses Dengan Mudah

Tujuan dari tahap optimalisasi desain adalah menyempurnakan desain (produk atau proses). Desain dikatakan sempurna manakala desain tersebut berfungsi cukup fleksibel, yaitu dapat diubah-ubah dan disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi aktual. Desain *mobile banking* memiliki dampak positif bagi para nasabah yang sesuai dengan teori persepsi kemudahan. Pada persepsi kemudahan ini memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, dengan kata lain seseorang yang menggunakannya sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual.

Desain yang dilakukan oleh Bank Muamalat pada *mobile banking* bertujuan agar dapat dimanfaatkan dengan mudah. Fitur -

fitur juga sangat jelas dan mudah digunakan. Kombinasi warna yang digunakan dalam tampilan juga menarik. Apalagi pada akses cek saldo yang tinggal geser tanpa perlu *log in* terlebih dahulu. Bahkan dalam perkembangan *design mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk ini senantiasa berinovasi dan memperbaiki fitur - fitur pelayanan yang ditawarkan oleh *mobile banking*.

2. Fitur - Fitur yang Menarik

Perkembangan *design mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk ini senantiasa berinovasi dan memperbaiki fitur - fitur pelayanan yang ditawarkan oleh *mobile banking*. Hal ini untuk mempermudah dan memberikan kenyamanan dan ketertarikan para nasabah untuk segera bergabung ke Bank Muamalat ini. Desain *mobile banking* yang digunakan untuk menarik nasabah juga banyak salah satunya menawarkan promo-promo, layanan digital *marketplace* dan masih banyak *menu* layanan lainnya yang dirasa sangat bermanfaat

Fitur - fitur yang ditawarkan oleh *mobile banking* yang ada di Bank Muamalat KCP Nganjuk adalah sebagai berikut:

a. *Menu Log in*

Jika nasabah belum memiliki *mobile banking* maka aktivasi terlebih dahulu. Aktivasi tersebut jika menggunakan *mobile banking* Bank Muamalat dapat dilakukan secara mandiri tanpa bantuan *customer servis*. Jika nasabah sudah memiliki *mobile banking* Bank Muamalat maka bisa langsung masuk dengan menggunakan sidik jari atau retina mata tergantung sistem keamanan *handphone* yang digunakan nasabah.

b. *Menu Home*

Dalam menu ini terdapat ringkasan tabungan yang dimiliki oleh nasabah. Cek saldo dapat dilihat menggunakan *menu* ini, saldo yang dimiliki nasabah akan terlihat dengan jelas. Pada *menu* cek

saldo sebenarnya juga bisa dilakukan tanpa *log in* dan tinggal menggeser *menu mobile banking*. Pada menu ini jika nasabah memiliki rekening lebih dari satu di Bank Muamalat maka saldo dari tiap - tiap rekening akan terlihat. Jadi tidak hanya menampilkan satu rekening melainkan dapat menampilkan beberapa rekening dalam satu Bank yaitu Bank Muamalat.

c. *Menu Transfer Dana*

Pada menu ini nasabah dapat melakukan transaksi *online* seperti transfer antar Bank dan transfer juga bisa dijadwalkan.

d. *Menu Bayar dan Top Up*

Pada *menu* ini terdapat layanan - layanan yang dapat digunakan oleh nasabah yaitu:

Menu Telekomunikasi

a) Pulsa

Pada menu ini nasabah dapat isi pulsanya secara mandiri dan *online* menggunakan metode pembayaran dari *mobile banking*.

b) Pascabayar

c) Paket Data

Pada menu ini nasabah dapat membeli paket data sesuai paket yang diinginkan oleh nasabah.

Utilitas Publik

a) Listrik PLN

Pada menu ini nasabah dapat menggunakannya dalam membayar tagihan listrik secara mandiri.

b) Telkom

c) TV Kabel

Uang Elektronik

a) GOPAY

Dalam hal ini nasabah dapat melakukan transaksi non tunai menggunakan aplikasi GOPAY melalui *mobile banking*.

b) OVO

Dalam hal ini nasabah dapat melakukan transaksi non tunai menggunakan OVO melalui mobile banking.

c) Link Aja

Dalam hal ini nasabah dapat melakukan transaksi non tunai menggunakan Link Aja melalui *mobile banking*.

Tiket

a) Tiket pesawat

Menu tiket pesawat, nasabah dapat menggunakannya jika ingin melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat sehingga nasabah mudah dalam pembelian tiket secara *online*.

Donasi

a) Ziswaf

Dan terdapat *menu virtual account, multi payment* dan DPLK Syariah.

e. *Menu Lainnya*

Dalam menu ini terdapat akun yang berisi setelan atau pengaturan, kemudian ada menu transaksiku yang berisi favorit dan transaksi terjadwal, kemudian yang terakhir ada layanan haji.

f. Konten Islami

Dalam konten ini menampilkan jadwal sholat, penentuan arah kiblat dan juga kalkulator zakat. Nasabah dapat menggunakan menu ini dalam beberapa aktivitas sehingga sangat memudahkan dalam kehidupan sehari - hari terutama dalam hal ibadah.

g. Promo - Promo

Promo - promo yang ditampilkan juga banyak seperti promo belanja, promo *provider*, dan promo - promo lainnya

Berdasarkan temuan penelitian di atas maka desain *mobile banking* yang terdapat di Bank Muamalat sudah memberikan kemudahan akses dan fitur - fitur yang ditampilkan menarik. Fitur dapat digunakan dengan mudah dan dapat dimanfaatkan dengan fleksibel sehingga nasabah

merasa nyaman dalam menggunakan *mobile banking* dari Bank Muamalat KCP Nganjuk tersebut.

C. **Optimalisasi Strategi Layanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk**

1. **Strategi Layanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah**

Sesuai dengan teori Menurut Mulyadi mengemukakan bahwa strategi merupakan perencanaan suatu perusahaan dalam jangka panjang dengan tujuan untuk mencapai suatu misi dan target tertentu atau dapat diartikan dengan kegiatan untuk mencapai sasaran khusus yang dituju.⁷⁶ Strategi Layanan adalah suatu perencanaan yang bertujuan untuk mengapai sebuah tujuan yang telah ditargetkan, dengan menggunakan cara – cara tertentu sehingga dapat memudahkan dalam mencapai sebuah tujuan tersebut.

Berdasarkan teori tersebut di Bank Muamalat KCP Nganjuk juga melakukan perencanaan jangka panjang untuk mencapai tujuan tertentu terutama dalam hal pelayanan kepada nasabah Bank Muamalat. Diera digital ini kebanyakan transaksi dilakukan menggunakan non-tunai. Bank Muamalat mengikuti dan dapat mengiringi perkembangan zaman. Mengeluarkan dan meluncurkan sebuah aplikasi *mobile banking* yang dapat digunakan dimanapun dan kapanpun tanpa harus membuang waktu untuk datang ketempat transaksi. Meskipun perkembangan zaman yang semakin canggih ini, Bank Muamalat KCP Nganjuk tetap merancang startegi layanan dengan sangat baik agar para nasabahnya merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Bank Muamalat menerapkan dimensi - dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman. *et al* (1998) dimana strategi yang menggunakan model *serqual* atau teori *quality service* yang dapat digunakan untuk melakukan pengevaluasian terhadap kualitas jasa. Adapaun dimensinya meliputi : *tangible* / bukti fisik,

⁷⁶ Mulyadi, Johny Setyawan, *Sistem Perencanaan dan pengendalian manajemen*, Aditya Media, Yogyakarta. 2000.

reability / keandalan, *responsiveness* / daya tanggap, *assurance* / jaminan, serta *emphaty* / empati.⁷⁷

Dalam hal ini Bank Muamalat KCP Nganjuk menerapkan teori tersebut dan hasilnya positif. Nasabah sangat puas dengan layanan yang diberikan. Pada dasarnya Bank Muamalat sangat konsisten dan benar - benar memperhatikan setiap hal untuk memunculkan rasa kepuasan kepada setiap nasabah dan hal tersebut nantinya akan berdampak juga pada tingkat loyalitas nasabah. Pegawai Bank Muamalat dituntut untuk mampu bersikap, cakap, tanggap, cekatan akan tetapi harus sopan dan ramah kepada setiap nasabah. Memberikan pelayanan yang baik tidak hanya dari segi sumber daya manusia (SDM) akan tetapi juga harus diperhatikan kenyamanan dalam bertransaksi seperti memperhatikan kebersihan kantor dan menjaga agar tetap bersih dan enak dipandang. Memberikan fasilitas - fasilitas yang dapat memberikan rasa nyaman kepada nasabah yakni dengan memfasilitasi adanya ruang tunggu yang nyaman, aman. Tersedia mushola atau tempat ibadah, kamar mandi yang bersih, serta seluruh penjuror kantor difasilitasi dengan pendingin ruangan.

2. Optimalisasi Layanan *Mobile Banking* Kepada Nasabah

Layanan *mobile banking* akan memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke Bank. Dalam hal ini *mobile banking* yang dimiliki oleh Bank Muamalat KCP Nganjuk juga harus melakukan strategi optimisasi agar layanan produk tersebut diminat banyak nasabah dan dapat menjadi daya tarik nasabah untuk menggunakan jasa layanan di Bank Muamalat KCP Nganjuk. Diantara temuan penelitian tentang optimalisasi layanan *mobile banking* yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Nganjuk diantaranya:

1. Melakukan Sosialisasi

a. Mengedukasi Nasabah

⁷⁷ *Ibid.*, hal 25

Berdasarkan temuan penelitian dalam hal ini *customer servis* sangat berperan aktif. Pada Bank Muamalat KCP Nganjuk melakukan edukasi terhadap nasabah bank agar menggunakan layanan *mobile banking*. Edukasi ini dilakukan dengan menjelaskan langkah - langkah penggunaan *mobile banking*, dan juga menjelaskan keuntungan-keuntungan atau benefit dari penggunaan layanan *mobile banking* tersebut. Dengan demikian maka *customer servis* berperan aktif dalam mengedukasi para nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk agar senantiasa menggunakan aplikasi *mobile banking*.

b. Mengajak Nasabah Untuk Memakai *Mobile Banking*

Berdasarkan penelitian pegawai Bank Muamalat KCP Nganjuk menegaskan bahwa pihaknya telah mempermudah nasabah untuk *access mobile banking* ini dengan cara menawarkan kepada nasabah untuk memakai *mobile banking*. Hal ini sangat berpengaruh dalam menumbuhkan minat nasabah untuk senantiasa memakai *mobile banking*. Setelah adanya edukasi maka pihak bank akan mengajak nasabah untuk selalu menggunakan *mobile banking* dalam bertransaksi online. Pihak bank juga harus menjelaskan bagaimana langkah - langkah aktivasi *mobile banking* dan berusaha meyakinkan nasabah untuk senantiasa menggunakan *mobile banking* dalam memudahkan segala aktivitasnya terutama aktivitas bertransaksi yang dilakukan secara *online* dan cepat. Dengan demikian diharapkan nasabah akan yakin dan mau menggunakan *mobile banking* untuk mempermudah transaksi tanpa harus datang langsung ke Bank Muamalat KCP Nganjuk.

c. Selalu Aktif Melakukan Sosialisasi *Mobile Banking* di Media Sosial

Pihak bank dalam melakukan sosialisasi *mobile banking* juga menggunakan media sosial. Diantara media sosial yang

dimanfaatkan oleh pihak bank dalam rangka menarik perhatian nasabah untuk menggunakan *mobile banking* ialah *instagram*, *facebook*, *twitter*, yang didalamnya berisi *player* atau gambar yang isinya mengajak nasabah untuk mengaktifkan *mobile banking*. Media sosial ini akan dengan mudah dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat pengguna media sosial tersebut. Sehingga informasi - informasi terkait *mobile banking* maupun dunia perbankan khususnya di Bank Muamalat KCP Nganjuk akan dapat dilihat dengan cepat oleh masyarakat.

Berdasarkan temuan tersebut maka pihak Bank senantiasa melakukan sosialisasi kepada para nasabah untuk senantiasa menggunakan *mobile banking* adalah mempermudah transaksi. Menurut narasumber optimalisasi layanan *mobile banking* ini tidak hanya itu saja melainkan juga dilakukan dengan media social.

2. Mengoptimalkan Sistem Keamanan Perbankan

Sistem keamanan bertransaksi di *mobile banking* Muamalat KCP Nganjuk menggunakan pengaman yang dinamakan TIN (*Transaction Identification Number*) yang bertujuan untuk *double* pengaman untuk nasabah dalam melakukan transaksi secara *online*. *Mobile banking* Muamalat secara otomatis hanya memilih jaringan *internet* yang aman. Selain itu dalam sistem keamanan *mobile banking* bank Muamalat KCP Nganjuk juga memperhatikan jaringan *internet* yang dipakai oleh nasabah. Jika dirasa jaringan kurang aman seperti jaringan *wifi* bersama maka nasabah akan kesulitan untuk mengakses layanan *mobile banking* karena dalam hal ini sistem jaringan dianggap tidak aman dan berbahaya untuk nasabah. Hal ini dilakukan agar penjaminan keamanan nasabah semakin baik dan tidak terjadi pembobolan atau hal - hal yang tidak diinginkan lainnya.

Selain itu keamanan yang lain di *mobile banking* Muamalat Syari'ah hanya bisa dipakai di satu *handphone* saja dan dapat digunakan dengan nomor yang sama, jika pengguna *mobile banking* memindahkan aplikasinya atau menonaktifkan aplikasinya maka aplikasi *mobile banking* tidak bisa digunakan lagi dan harus membutuhkan bantuan *customer center*. Karena jika terjadi demikian maka sistem keamanan *mobile banking* Bank Muamalat akan mendeteksi pembajakan. Sehingga dalam satu *handphone* dengan nomor yang sama pada saat pendaftaran *mobile banking* harus disamakan

Bank Muamalat KCP Nganjuk telah memberlakukan keamanan yang baik. Karena keamanan data nasabah sangat berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Artinya jika konsumen percaya bahwa layanan *mobile banking* itu tidak aman, maka hal ini dapat mengurangi rasa kepercayaan konsumen pada layanan yang disediakan bank yaitu *mobile banking*. Sebaliknya, jika bank memberikan kepercayaan yang optimal kepada nasabah bahwa keamanan dan kerahasiaan data - data konsumen atau nasabah terjamin, maka nasabah - nasabah tersebut akan merasa nyaman dan senang memakai aplikasi layanan ini. Sehingga, hal ini juga dapat menjadi daya tarik minat calon nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

3. Memperbanyak Fitur - Fitur yang Dibutuhkan oleh Nasabah

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan bahwa disamping untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. *mobile banking* juga bertujuan untuk menarik minat dan memanjakan para nasabah dalam melakukan setiap transaksi keuangan mereka. Seperti yang disampaikan Murni Anugrah pada umumnya jenis fitur-fitur yang disuguhkan *mobile banking* yaitu, transfer dana, informasi saldo,

pembayaran untuk setiap tagihan, pembayaran untuk setiap tagihan, dan pembelian berbagai produk lainnya.⁷⁸

Dalam *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk bahwa pengadaan fitur - fitur yang diperbanyak oleh pihak bank akan memberikan kenyamanan dan kepuasan nasabah sehingga hal ini juga dapat menarik ketertarikan nasabah lama dan baru untuk selalu menggunakan layanan *mobile banking*. Nasabah lebih sering melakukan transaksi non-tunai sehingga memerlukan fitur - fitur tertentu dalam *mobile banking* untuk melakukan transaksi tersebut

⁷⁸ Murni Anugrah L, Layanan jasa perbankan, Yogyakarta: KTSP: hal 32