

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro)”. ini ditulis oleh Talita Oktania Sari, NIM. 12401183115, pembimbing Mochamad Chobir Sirad, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking*. Nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* ini terdiri dari nasabah bank konvensional dengan bank syariah. Bank umum di Bojonegoro dengan jumlah paling diminati oleh nasabah adalah BRI KC Bojonegoro. Sedangkan bank syariah yang paling banyak jumlah nasabahnya adalah BSI KC Bojonegoro. Fasilitas dan kualitas layanan yang diberikan oleh BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro dapat dinilai baik atau tidaknya dari puas atau tidaknya nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh kedua bank tersebut. Fokus penelitian dalam penelitian skripsi ini adalah 1) Bagaimana perbedaan fasilitas dan kualitas layanan aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*? 2) Bagaimana penilaian dari nasabah terhadap fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro? Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan perbedaan fasilitas dan kualitas layanan aplikasi BRI *mobile banking* dengan BSI *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Data yang diperoleh dari data primer yaitu data yang bersumber dari hasil penelitian lapangan meliputi wawancara dengan pimpinan, *customer service* dan nasabah lembaga penelitian dan data sekunder diperoleh dari buku referensi, jurnal dan website lembaga penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Perbandingan menunjukkan bahwa fitur pada BSI *mobile banking* lebih banyak dari pada fitur pada BRI *mobile banking*, tarif layanan pada BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* sama-sama memiliki biaya tarif yang cukup terjangkau, keamanan BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* sama-sama memiliki 3 keamanan, dan kualitas layanan pada BRI *mobile banking* masih sering terjadi kendala namun saat nasabah komplain kepada pihak bank tidak dilayani dengan cukup baik. Berbeda dengan kualitas layanan pada BSI *mobile banking*, dimana nasabah jarang mengalami kendala. 2) Nasabah merasa puas setelah menggunakan dan bertransaksi melalui aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*, meskipun ada beberapa kendala dan masalah yang dihadapi oleh nasabah, seperti terblokirnya akun karena lupa *password* atau *username*, gagal transfer, dan lainnya. Namun nasabah tetap akan menggunakan aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*.

**Kata Kunci:** *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah, Fasilitas, Kualitas

## ***ABSTRACT***

Thesis with the title "Comparative Analysis of Facilities and Service Quality of Mobile Banking Applications for Islamic Banks and Conventional Banks on Customer Satisfaction (Case Study at Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro and Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro". This was written by Talita Oktania Sari, NIM. 12401183115, supervisor Mochamad Chobir Sirad, M.Pd.I.

This research is motivated by the large number of customers who use mobile banking applications. Customers who use this mobile banking application consist of customers from conventional banks and Islamic banks. The commercial bank in Bojonegoro with the most customer demand is BRI KC Bojonegoro. Meanwhile, the Islamic bank with the highest number of customers is BSI KC Bojonegoro. So with this there is intense competition, where the two banks are competing with each other to improve facilities and service quality on mobile banking applications. The facilities and quality of services provided by BRI KC Bojonegoro and BSI KC Bojonegoro can be judged whether or not the customer is satisfied or not with the services provided by the two banks. The focus of the research in this thesis research is 1) What are the differences in the facilities and service quality of the BRI mobile banking application and the BSI mobile banking application? 2) How do customers evaluate the facilities and quality of mobile banking application services provided by BRI KC Bojonegoro and BSI KC Bojonegoro? The purpose of the study was to describe the differences in facilities and service quality of BRI mobile banking applications with BSI mobile banking on customer satisfaction at BRI KC Bojonegoro and BSI KC Bojonegoro.

This study uses a qualitative research method with a descriptive research approach. Data obtained from primary data, namely data sourced from the results of field research including interviews with leaders, customer service and customers of research institutions and secondary data obtained from reference books, journals and websites of research institutions. Data collection techniques using interview techniques, observation and documentation.

The results of this study indicate that 1) The comparison shows that the features on BSI mobile banking are more than features on BRI mobile banking, service rates on BRI mobile banking and BSI mobile banking both have quite affordable tariffs, BRI mobile banking security and BSI mobile banking both have 3 security features, and the quality of service at BRI mobile banking still often encounters problems. In contrast to the quality of service in BSI mobile banking, where customers rarely experience problems. 2) Customers are satisfied after using and transacting through the BRI mobile banking application and BSI mobile banking, even though there are several obstacles and problems faced by customers, such as blocked accounts due to forgotten passwords or usernames, failed transfers, and others. However, customers will still use the BRI mobile banking and BSI mobile banking applications.

**Keywords:** Mobile Banking, Customer Satisfaction, Facilities, Quality