

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan industri dituntut untuk lebih cepat mengalami peningkatan pelayanan terutama dibidang jasa yang secara professional sesuai dengan bidang perusahaan masing-masing. Seiring dengan berkembangnya perubahan teknologi digital dan informasi yang sangat pesat, perusahaan dibidang jasa yang mau tidak mau harus menyediakan layanan jasa yang dulunya konvensional menjadi lebih modern. Karena jika fasilitas dan kualitas layanan jasa yang diberikan baik maka akan mampu untuk meningkatkan reputasi yang baik dan positif dipandangan masyarakat.

Salah satunya adalah industri perbankan, kegiatan dalam perbankan yang memanfaatkan teknologi digital dan informasi disebut dengan layanan *electronic banking* atau *mobile banking*. Salah satu kegiatan yang dijalankan oleh perbankan yang menggunakan teknologi adalah *e-banking*, dimana layanan teknologi tersebut memberikan kemudahan yaitu antara lain dari penawaran jasa perbankan yang disediakan dengan fitur-fitur yang ada pada layanan aplikasi *mobile banking*, sehingga nasabah dapat mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik. Nasabah dapat mengakses *e-banking* melalui media digital yaitu seperti komputer, laptop, dan *smartphone*. Dengan kemudahan tersebut nasabah dapat melakukan pengecekan rekening, transfer dana, pembelian data, pulsa dan listrik, serta pembayaran air dimnapun dan kapanpun.

Dalam industri perbankan layanan teknologi digital dan informasi (*mobile banking*) merupakan layanan yang digunakan sebagai tujuan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan, salah satunya adalah nasabah dapat melakukan transaksi transfer uang dimanapun berada tanpa perlu tidak ke bank atau *Automated Teller Machine* (ATM) untuk melakukan transaksi transfer uang. Dengan adanya teknologi segala sesuatu yang sebelumnya sulit untuk dikerjakan menjadi lebih mudah untuk dilakukan sehingga manusia akan mempunyai lebih banyak waktu dan lebih efisien dalam menjalankan aktifitas sehari-hari bagi nasabah yang memiliki mobilitas yang tinggi. Sampai saat ini pun sudah banyak nasabah yang merasakan manfaat dengan adanya teknologi digital dan informasi dari industri perbankan yaitu yang biasa disebut aplikasi *mobile banking*.<sup>2</sup>

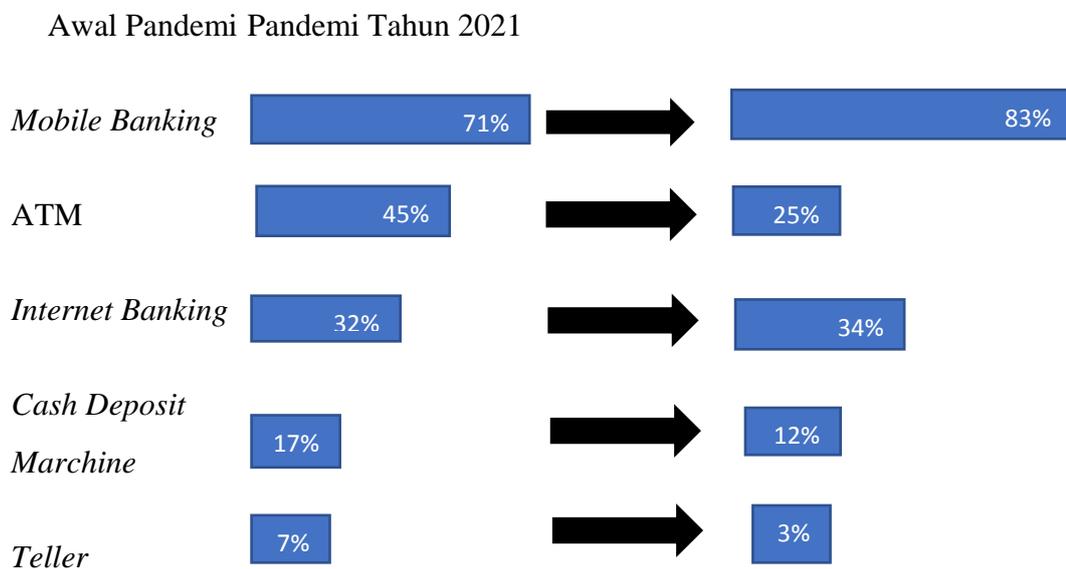
Terutama saat waktu seperti ini, dengan adanya virus corona (covid-19) masyarakat atau nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* meningkat. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa penggunaan *mobile banking* dan *internet banking* mengalami kenaikan transaksi sebesar 300 persen dari tahun 2016 sampai tahun 2021. Salah satu faktor terjadinya kenaikan pengguna *mobile banking* dan *internet banking* adalah efek samping dari pandemi covid-19 dan masifnya perkembangan layanan produk digital perbankan. Penerapan PSBB memaksa masyarakat mengurangi kegiatan diluar rumah sehingga *mobile banking* maupun *internet banking* menjadi pilihan utama dalam

---

<sup>2</sup>Miftahuddin dan Decky Hendarsyah, Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandir KC. Bengkalis, *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol. 8, No. 1 (2019).h.17

bertransaksi. Dengan memanfaatkan layanan aplikasi *mobile banking* ditengah pandemi bisa membantu untuk mengurangi interaksi sosial yang pada akhirnya juga bisa membantu memutus rantai penyebaran virus.<sup>3</sup> Berikut data perubahan pengguna *mobile banking* pada awal pandemi sampai tahun 2021.

**Gambar 1.1**  
**Data Perubahan Pengguna *Mobile Banking* Saat Awal Pandemi Hingga Pandemi Tahun 2021**



Sumber: Ade Hapsari Lestarini, 2021, perubahan pengguna m-banking awal pandemi sampai 2021, <https://m.medcom.id/ekonomi/keuangan/zNA3Pyzk-survei-jenius-pengguna-mobile-banking-naik-hingga-12-selama-pandemi>

Berdasarkan dari gambar 1.1 menunjukkan data perubahan menggunakan *mobile banking* dari awal adanya pandemi hingga tahun 2021. Dari gambar diatas memperlihatkan bahwa perubahan transaksi untuk *mobile banking* mengalami kenaikan sebesar 12%, dimana pada awal pandemi ada 71%

<sup>3</sup>Rika Mawarni, Penerapan Digital *Banking* Bank Syariah Sebagai Upaya *Customer Retention* Pada Masa Covid-19. AL-IQTISHOD: *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, Vol. 9, No. 2, (2021). h. 39.

pengguna kemudian pada tahun 2021 naik menjadi 83% pengguna *mobile banking*. Selain itu juga terjadi pergeseran transaksi, fitur yang sering digunakan dari uang tunai menjadi *top up* dan transfer. Namun dengan adanya covid-19 pengguna *Automated Teller Machine* (ATM) mengalami penurunan yang cukup signifikan yaitu sebesar 20%, hal ini karena adanya aturan baru dari pemerintah tentang PSBB. Kemudian pengguna *internet banking* di awal pandemic berada pada posisi 32% dan mengalami kenaikan menjadi 34%. Pengguna *Cash Deposit Machine* (CDM) dan transaksi melalui kantor cabang (*teller*) tetap berada pada posisi bawah baik dari awal pandemic maupun selama pandemi. Yakni masing-masing dari 17% turun menjadi 12% dan 7% turun jadi 3%.

*Mobile banking* merupakan jasa layanan perbankan yang disediakan dalam bentuk aplikasi *smartphone* untuk memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan, seperti melakukan transfer antar bank, mengecek saldo rekening, melakukan segala macam pembayaran, mengetahui informasi bank dengan mudah dan cepat serta mengetahui kapan terjadinya transaksi melalui mutasi saldo tanpa harus ke bank, sehingga hal tersebut dapat menghemat waktu, tenaga, dan pikiran bagi nasabah yang memiliki mobilitas kesibukan yang cukup tinggi.<sup>4</sup>

Pada layanan aplikasi *mobile banking* hal tersebut menjadi faktor utama dalam memberikan kualitas yang baik bagi industri perbankan untuk nasabah. Dengan memberikan kualitas layanan yang baik industri perbankan berharap

---

<sup>4</sup> Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta". *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6 No. 2 (Oktober 2016), h. 152..

akan lebih banyak nasabah yang tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan layanan aplikasi *mobile banking*. Kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam keunggulan daya saing. Oleh karena itu sudah sewajarnya industri perbankan memberikan kualitas layanan yang baik sehingga mampu meningkatkan keunggulan kompetitif dari bank lain. Pendirian bank-bank syariah yang semakin kuat menjadi persaingan bank syariah semakin ketat.<sup>5</sup>

Kualitas pelayanan juga menjadi kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Jika bank gagal dalam memenuhi ekspektasi atau harapan nasabah, maka nasabah tidak merasakan kepuasan dalam memperoleh layanan dari bank. Segitu juga sebaliknya, jika pihak bank mampu memenuhi harapan nasabah maka hal ini dikatakan bahwa pihak bank mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas layanan yang diberikan oleh pihak bank.<sup>6</sup>

Pihak perbankan yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi memang sudah seharusnya memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabahnya, seperti halnya dalam layanan aplikasi *mobile banking*, sehingga pihak perbankan tidak hanya terbatas pada pelayanan secara langsung, namun juga untuk memberikan kemudahan kepada nasabah terutama pada nasabah dengan mobilitas yang tinggi. oleh karena itu kedua bank tersebut masing-masing terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, jika kedua layanan aplikasi *mobile banking* bank tersebut memiliki fasilitas dan kualitas layanan yang baik, maka akan mendorong terciptanya publisitas *public* kepada calon-calon nasabah

---

<sup>5</sup> *Ibid.*h.153.

<sup>6</sup> Ratnawaty Marginingsih, Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile banking di Kota Depok), *Moneter: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 7, No. 1, (2020), h. 25.

dan yang pada akhirnya akan menjadikan nasabah-nasabah yang setia bagi kedua bank.<sup>7</sup>

*Mobile banking* mengalami perkembangan yang pesat, dikarenakan dengan adanya kehadiran *mobile banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas dan mampu menghemat waktu. Seiring dengan dengan berkembangnya *mobile banking*, harapan pemerintah sedikit demi sedikit akan terwujud yang ingin mengurangi penggunaan uang tunai (*less ash society*). Saat ini industri perbankan sedang berlomba-lomba untuk bisa unggul dalam layanan aplikasi *mobile banking* karena dirasa oleh banyak perbankan *mobile banking* mampu menekan biaya dana (*cost of fund*).<sup>8</sup>

Alasan peneliti memilih Bank umum (konvensional) karena merupakan bank yang paling banyak berada di Indonesia. Bank umum memiliki banyak kegiatan pemberian jasa yang paling lengkap dan dapat beroperasi di seluruh wilayah Indonesia. Dalam menentukan harga dan mencari keuntungan, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode, yaitu *Spread Based* dan *Fee Based*.<sup>9</sup>

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit, pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan

---

<sup>7</sup> Sabik Khumaini, dll, Pengaruh Fasilitas Layanan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Jurnal of Islamic Economics and Banking*. Vol. 3, No. 2, (2022), h. 144.

<sup>8</sup> Putri Dwi Cahyani, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap.....*,h. 152.

<sup>9</sup> Miftahuddin dan Decky Hendarsyah, *Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi.....*,h.17

prinsip-prinsip Islam (UU No. 21/2008). Sistem perbankan syariah di Indonesia diawali pada tahun 1992 dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang bank dengan sistem bagi hasil. Kemudian di tahun 1992 juga telah lahir bank syariah pertama sebagai pelopor yang tidak menggunakan sistem Bunga seperti bank konvensional, melainkan menggunakan sistem bagi hasil yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI). Kebanyakan pelanggan terutama nasabah bank, yang menginginkan suatu pelayanan yang sederhana dan praktis sehingga dapat bertransaksi tanpa harus mencacat terlebih dahulu dan tanpa membuang waktu mengantri. Pelayanan manual ini dirasa kurang efisien, karena secara riil kesibukan orang sebagai nasabah pada saat ini semakin meningkat.<sup>10</sup>

Alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dilokasi tersebut adalah karena lokasinya merupakan wilayah tempat tinggal peneliti dan diketahui belum ada yang melakukan penelitian. Serta saat ini persaingan antara bank umum (konvensional) dengan bank syariah bisa dikatakan cukup ketat, dimana keduanya berlomba-lomba untuk saling unggul dalam bidang pelayanan jasa seperti aplikasi *mobile banking*. Pada bank umum, Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank yang dimiliki oleh pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu lembaga keuangan yang banyak diminati oleh nasabah di Indonesia termasuk di wilayah Kabupaten Bojonegoro dan yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Di Kabupaten Bojonegoro BRI merupakan salah satu bank dengan kantor cabang terbanyak. BRI sebagai salah satu bank BUMN sangat memperhatikan

---

<sup>10</sup> *Ibid*, h.17-18.

peningkatan kualitas pelayanan perbankan sesuai dengan perkembangan zaman. Hal ini dapat terlihat dengan menghadirkan layanan perbankan berbasis teknologi yaitu *BRI mobile banking*. Terdapat lebih dari 11,7 juta pengguna *BRI mobile banking* dengan jumlah transaksi mencapai 4.000 triliun pada tahun 2021.<sup>11</sup>

Kemudian perbankan syariah yang ada di Indonesia yang baru saja diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merupakan hasil penggabungan dari Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS). Dengan penggabungan ketiga bank tersebut menjadikan BSI menjadi lebih baik dan lebih kuat yang menawarkan pelayanan yang lebih lengkap dan memiliki cakupan yang luas serta kapasitas permodalan yang jauh lebih baik yang diharapkan mampu memajukan pasar keuangan syariah di Indonesia yang mempunyai peluang besar. Dan juga diharapkan mampu untuk menghadapi persaingan-persaingan dalam dunia digital dan informasi. BSI di Kabupaten Bojonegoro merupakan bank syariah dengan terbanyak minat nasabahnya. Bank syariah di Kabupaten Bojonegoro hanya terdapat dua yaitu setelah BSM, BNIS dan BRIS merger menjadi BSI dan Bank Mitra Syariah. Jadi BSI merupakan lokasi yang tepat untuk mengadakan penelitian terkait fasilitas dan kualitas layanan *mobile banking* untuk dibandingkan dengan Bank Rakyat Indonesia Konvensional. BSI dalam perkembangannya menciptakan sistem layanan

---

<sup>11</sup> PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, "Volume Transaksi Digital BRI Tembus 4.000 Triliun Pada Kuartal II 2021", [https://bri.co.id/test-/asset\\_publisher/G3xPwG7Rn/Content/volume-transaksi-digital-bri-tembus-400-triliun-pada-kuartal-ii-2021](https://bri.co.id/test-/asset_publisher/G3xPwG7Rn/Content/volume-transaksi-digital-bri-tembus-400-triliun-pada-kuartal-ii-2021) (diakses pada 7 januari 2022, pukul 22.30)

perbankan berbasis teknologi yaitu *mobile banking* yang merupakan faktor utama dalam memajukan teknologi sehingga memudahkan nasabah pengguna BSI *mobile banking* dalam menjalankan transaksi-transaksi di perbankan. Kedua bank ini memiliki kekuatan masing-masing dalam menarik nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* antara BRI dan BSI. Oleh karena itu, peneliti mengambil 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)**”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti menyimpulkan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perbedaan fasilitas dan kualitas layanan aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* di kabupaten Bojonegoro?
2. Bagaimana penilaian dari nasabah terhadap fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI konvensional dan BSI di kabupaten Bojonegoro?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian diatas, adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan perbedaan fasilitas dan kualitas layanan aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* di kabupaten Bojonegoro.
2. Untuk mendeskripsikan penilaian dari nasabah terhadap layanan fasilitas dan kualitas aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI konvensional dengan BSI di kabupaten Bojonegoro.

#### **D. Pembatasan Masalah**

Adanya batasan masalah pada penelitian ini adalah berguna untuk menghindari adanya pembahasan yang berlebihan yang tidak terkendali, agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan menghindari pembahasan yang terlalu luas dan lebar, maka peneliti perlu menentukan batasan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membahas mengenai apa saja yang tercantum dalam fokus penelitian. Adapun batasan dalam penelitian ini adalah tefokus pada perbandingan yang dirasakan oleh nasabah atas layanan fasilitas dan kualitas aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI konvensional dan BSI di kabupaten Bojonegoro.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat atau nilai guna baik dalam bidang ilmiah maupun dalam bidang terapan. Peneliti mendeskripsikan beberapa manfaat tentang pelaksanaan penelitian tersebut yaitu:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan ekonomi islam dan perbankan khususnya tentang

perbedaan antara fasilitas dan kualitas layanan BRI *mobile banking* dengan BSI *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di kabupaten Bojonegoro.

2. Manfaat praktis

a. Bagi pihak bank

Diharapkan dapat memberikan hasil yang bisa dijadikan masukan yang bisa membantu pihak bank menyediakan layanan aplikasi *mobile banking* menjadi lebih baik lagi agar nasabah tetap nyaman menggunakan layanan aplikasi *mobile banking*.

b. Bagi nasabah

Diharapkan dapat memberikan gambaran atau pandangan kepada nasabah yang belum mengerti terkait perbandingan layanan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI konvensional dan BSI, sehingga nasabah dapat memilah mana yang terbaik untuk melakukan transaksi dalam aktivitas sehari-hari.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang perbedaan antara fasilitas dan kualitas layanan BRI *mobile banking* dengan BSI *mobile banking* dan dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya. Diharapkan dapat menambah wawasan kepada pembaca dan dapat diteliti lebih dalam lagi mengenai perbandingan antara fasilitas dan kualitas layanan BRI *mobile banking* dengan BSI *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

d. Bagi akademik

Diharapkan penelitian ini dapat memberi informasi dan literatur penunjang bagi civitas akademik dalam melakukan penelitian-penelitian yang sejenis mengenai perbandingan antara fasilitas dan kualitas layanan BRI *mobile banking* dengan BSI *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

## F. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dalam mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu adanya penegasan istilah-istilah yang terkait dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

Tujuan dari definisi konseptual adalah untuk menghindari kesalahpahaman dan perbedaan dan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul penelitian ini. Definisi konseptual ini berlandaskan pada referensi yang telah dipergunakan. Secara konseptual yang dimaksud “Analisis Perbandingan Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah di Kabupaten Bojonegoro” adalah sebagai berikut:

a. Kepuasan Nasabah

Menurut Barnes kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti bahwa suatu bentuk keistimewaan dari satu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat

kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan harapan melebihi harapan.<sup>12</sup>

b. Definisi Fasilitas

Menurut Zakiah Daradjat fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dalam memperlancar kerja dalam rangka mencapai sesuatu tujuan.<sup>13</sup> Sedangkan menurut Suryo Subroto fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang.<sup>14</sup>

c. Kualitas Layanan

Menurut Wyckof yang dikutip oleh Nasution kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak dilihat dari pihak penyedia layanan, melainkan dilihat dari pihak yang menggunakan dan memanfaatkan pelayanan atau nasabah, karena nasabahlah yang merasakan pelayanan sehingga nasabah dapat menilai dan menentukan kualitas layanan dari pihak penyedia layanan.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> James Barnes, *Marketing*, (McGraw-Hill Ryerson Higher Education, 2003), h. 35

<sup>13</sup> Zakiah Daradjat. *Fasilitas Transportasi Konsumen..*( Bandung: CV Alfabeta, 2012), h.230.

<sup>14</sup> Suryo Subroto *Proses Belajar Mengajar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), h.37.

<sup>15</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h.47.

d. *Mobile Banking*

*Mobile banking* merupakan proses transaksi yang dilakukan dengan menggunakan perangkat *mobile*. *Mobile Banking* (yang juga dikenal sebagai *M-Banking*, *SMS-banking*, dan lain sebagainya) merupakan sebuah terminal yang digunakan sebagai *performing balance checks*, transaksi keuangan, pembayaran dan sebagainya. Dengan menggunakan alat bergerak seperti *mobile phone*. Adapun definisi lain yang menjelaskan bahwa *mobile banking (m-banking)* merupakan proses transaksi yang dilakukan dengan menggunakan perangkat *mobile*.<sup>16</sup>

2. Definisi Operasional

Penelitian yang berjudul “Analisis Pebandingan 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 memaparkan tentang perbedaan layanan pada aplikasi *mobile banking* dan penilaian yang dirasakan oleh nasabah pada fasilitas dan kualitas *mobile banking* yang disediakan oleh BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro.

---

<sup>16</sup> Rahma Novita Sari, Pengaruh Kualitas Layanan BRI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah, *Jurnal Manajemen E-Prosiding*, Vol. 2, No. 1, (2015), h. 738.

## **G. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Adanya perbedaan fasilitas dan kualitas layanan dari aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI konvensional dengan BSI di kabupaten Bojonegoro.
2. Bank Rakyat Indonesia dengan Bank Syariah Indonesia sama-sama memiliki kelebihan dan daya tarik nasabah yang kuat sehingga adanya persaingan yang kuat diantaranya.

## **H. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika dalam penulisan skripsi disajikan dalam enam bab, pada setiap babnya terdapat beberapa sub bab sebagai rincian dari bab-bab tersebut. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Bagian Awal**

Bagian awal terdiri dari halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

### **2. Bagian Utama**

Bagian utama pada penulisan skripsi terdiri dari enam bab dan masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab, yang terdiri dari:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat

penelitian, penegasan istilah, identifikasi masalah dan sistematika penulisan skripsi yang berkaitan dengan analisis perbandingan fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* BRI konvensional dengan BSI terhadap kepuasan nasabah.

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan membahas mengenai teori tentang tinjauan pustaka atau buku-buku teks yang berisi teori-teori besar (*grand theory*) dan teori-teori yang dihasilkan dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan analisis perbandingan fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* BRI konvensional dengan BSI terhadap kepuasan nasabah.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian yang berkaitan dengan analisis perbandingan fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* BRI konvensional dengan BSI terhadap kepuasan nasabah.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai paparan data yang disajikan dengan topik sesuai dalam pertanyaan-pertanyaan dalam rumusan masalah dan hasil analisis data yang berkaitan dengan analisis perbandingan fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* BRI konvensional dengan BSI terhadap kepuasan nasabah.

## **BAB V : PEMBAHASAN**

Berisi tentang pembahasan hasil penelitian, analisis peneliti, pembahasan perbandingan yang telah dilakukan penelitian dengan mencocokkan teori-teori dengan hasil penelitian, serta menjelaskan teori yang diungkap dari lapangan mengenai analisis perbandingan fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* BRI konvensional dengan BSI terhadap kepuasan nasabah.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisi uraian tentang kesimpulan peneliti berdasarkan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, serta saran. Pada bagian ini peneliti menuangkan keseluruhan dari isi penelitian dengan cara menyimpulkannya. Kemudian juga memberi saran-saran bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **3. Bagian Akhir**

Pada bagian akhir ini berisi daftar rujukan, lampiran-lampiran yang diperlukan untuk meningkatkan validasi penulisan skripsi, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.