

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Data Reduksi

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana nasabah berminat untuk menggunakan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jepara. Dan untuk mengimplementasikan hal tersebut, menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman dilakukan dengan mewawancarai orang-orang yang bersangkutan yaitu nasabah, customer service, dan manajer. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data reduction, data display dan data conclusion drawing/verification.

Dari penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan salah seorang karyawan yaitu *customer service* di Bank Syariah Mandiri Cabang Jepara, dan mendapat data sebanyak 70% nasabah Bank Syariah Mandiri Jepara telah memakai *Mobile Banking* untuk bertransaksi. Maka dari hasil penelitian, penulis mengambil sampel dengan cara menyebar kuesioner sebanyak 30 lembar kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Jepara untuk melihat bagaimana respon nasabah terhadap layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Jepara. Dan dilihat dari hasil pengisian kuesioner hampir sebagian besar (23 orang) dari responden telah mengetahui layanan *Mobile Banking* yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Jepara serta sudah faham cara penggunaannya, apalagi di jaman modern yang sekarang ini. Namun ada sebagian kecil responden (7 orang) yang bermasalah dalam menggunakan *Mobile Banking*, itu karena kurangnya pengetahuan responden terhadap layanan *Mobile Banking*.

No.	Informan	Jawaban faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Cabang Jepara	Kode
1.	Nasabah	<p>1. Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSM sangat mempermudah dan mempercepat dalam kegiatan transaksi keuangan, juga dapat leluasa dalam bertransaksi seperti cek saldo tabungan, transfer uang sehingga tidak perlu pergi ke ATM/Bank, pembelian (Vocher HP, PLN Prepaid, dll) pembayaran tagihan (listrik, air, dll).</p> <p>2. <i>Mobile Banking</i> sangat menghemat waktu penggunaannya, karena nasabah tidak perlu pergi ke ATM/Bank, apalagi sampai mengatri untuk melakukan transaksi. Hanya menggunakan HP nasabah bisa bertransaksi dimana saja dan kapanpun.</p> <p>3. para nasabah membutuhkan <i>Mobile Banking</i> karena dengan adanya layanan <i>Mobile Banking</i> dapat membantu kebutuhan dalam bertransaksi atau melakukan aktifitas perbankan, selain itu dapat memudahkan dan menghemat waktu mereka, seperti saat padatnya pekerjaan, nasabah tidak perlu repot- repot ke ATM/Bank, cukup dengan HP dan melalui layanan <i>Mobile Banking</i>.</p> <p>4. <i>Mobile Banking</i> memberikan keamanan dalam bertransaksi. Keamanan bertransaksi membuat para nasabah yakin bahwa kerahasiaan data pribadi terjamin pada saat menggunakan transaksi layanan <i>Mobile Banking</i>. Karena Bank mampu melindungi informasi pribadi yang terdapat dari transaksi elektronik terhadap orang yang tidak berwenang.</p>	<p>Na. 1</p> <p>Na. 2</p> <p>Na.3</p> <p>Na.4</p>

Tabel. 6 Jawaban faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Cabang Jepara.

No.	Informan	Jawaban strategi untuk mempengaruhi minat nasabah agar menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri Cabang Jepara	Kode
1.	Customer Service	Strategi yang digunakan sekarang kita tawarin setiap nasabah yang datang ke bank, seperti nasabah yang setelah membuat rekening atau nasabah yang sudah bertransaksi atau melakukan setoran, dengan menjelaskan manfaat-manfaat dan keunggulan <i>Mobile Banking</i> Bank Mandiri Syariah.	Cu.1
2.	Manajer	Agar mempengaruhi preferensi nasabah untuk sekarang yang digunakan kita menawarkan secara langsung setiap nasabah yang datang ke bank, dan itu lebih efektif karena kita bisa langsung memperlihatkan <i>Mobile Banking</i> BSM dan menjelaskan manfaat-manfaat dan keunggulan <i>Mobile Banking</i> Bank Mandiri Syariah, pada saat nasabah yang setelah membuat rekening atau nasabah yang sudah bertransaksi atau melakukan setoran	Ma.1

Tabel. 7 Jawaban strategi untuk mempengaruhi minat nasabah agar menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Jepara.

B. Penyajian Data

No.	Kode	Teori	Temuan
1.	Na.1	Faktor mudahnya penggunaan <i>Mobile Banking</i> untuk transaksi.	Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSM sangat mempermudah dan mempercepat dalam

			kegiatan transaksi keuangan, juga dapat leluasa dalam bertransaksi.
	Na.2 hemat waktu	Faktor dapat menghemat waktu.	<i>Mobile Banking</i> sangat menghemat waktu penggunaanya, karena nasabah tidak perlu pergi ke ATM/Bank, apalagi sampai mengatri untuk melakukan transaksi.
	Na.3 membantu	Faktor membantu kebutuhan para nasabah.	Ddengan adanya layanan <i>Mobile Banking</i> dapat membantu kebutuhan dalam bertransaksi atau melakukan aktifitas perbankan,
	Na.4 keamanan	Faktor keamanan.	Keamanan bertransaksi membuat para nasabah yakin bahwa kerahasiaan data pribadi terjamin pada saat menggunakan transaksi layanan <i>Mobile Banking</i> .

Tabel. 8 penyajian data

No.	Kode	Teori	Temuan
1.	Cu.1 menawarkan secara langsung	Strategi pemasaran	Strategi yang digunakan sekarang dengan menawarkan <i>Mobile Banking</i> setiap nasabah yang datang ke bank.
2.	Ma.1 (<i>face to face</i>).	Strategi pemasaran	Agar mempengaruhi minat nasabah untuk sekarang yang digunakan dengan menawarkan secara langsung setiap nasabah yang datang ke bank.

Tabel. 9 penyajian data

C. Menarik Kesimpulan

- a. Dari data diatas, faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Jepara dapat disimpulkan:
 1. Na.1: Bahwa pengalaman para nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* karena kemudahan dan cepatnya dalam bertransaksi membuat nasabah leluasa untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri.
 2. Na.2: Bahwa dengan adanya *Mobile Banking* dan nasabah menggunakan *Mobile Banking* dapat menghemat waktu dalam bertransaksi atau melakukan aktifitas perbankan.
 3. Na.3: Bahwa para pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri telah terbantu dan membutuhkan layanan *Mobile Banking* dalam bertransaksi atau melakukan aktifitas perbankan.

4. Na4: Bahwa para pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Keamanan bertransaksi membuat para nasabah yakin bahwa kerahasiaan data pribadi terjamin, Karena Bank mampu melindungi informasi pribadi yang terdapat dari transaksi elektronik terhadap orang yang tidak berwenang.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan dari keseluruhan penjelasan dapat dilihat para nasabah senang dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* karena mudah dan banyak manfaatnya.

- b. Dari data diatas, strategi untuk mempengaruhi preferensi nasabah agar menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Jepara dapat disimpulkan:
 1. Cu.1: Bahwa strategi yang digunakan sekarang yaitu dengan menawarkan secara langsung pada saat nasabah datang ke Bank setelah nasabah membuka rekening tabungan yang di layani oleh *customer service*. semua yang termasuk karyawan bank bukan hanya *customer service* saja yang berperan memasarkan layanan *Mobile Banking*. *security* dan *teller* juga berperan untuk melakukan memasarkan.
 2. Ma.1: Bahwa strategi yang digunakan untuk mempengaruhi minat nasabah untuk sekarang yang digunakan kita menawarkan secara langsung setiap nasabah yang datang ke bank. Misalnya pada saat nasabah memasuki bank akan di tanya oleh *security*, jika nasabah melakukan transaksi transfer atau menabung, dan sebelum di arahkan ke nomor antrian, *security* akan menawarkan kepada nasabah tentang layanan *Mobile Banking* agar memudahkan dalam bertransaksi tanpa harus mengantri ke teller, dan jika

nasabah menyetujui untuk membuka layanan *Mobile Banking*, maka security akan langsung mengarahkannya ke customer service untuk membuat akun layanan *Mobile Banking*.

Bukan hanya *customer service* dan *security*, *teller* juga menawarkan layanan *Mobile Banking* setelah nasabah melakukan penyetoran atau menabung, *teller* akan menawarkan layanan *Mobile Banking* dan juga produk Bank Syariah Mandiri.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan dari keseluruhan penjelasan dapat dilihat jawaban manajer dan customer service dalam melakukan strategi untuk mempengaruhi preferensi nasabah agar menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Jepara adalah sama yaitu dengan melakukan promosi secara langsung (Face to face).

a. Berikut adalah jenis layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri:

1. Tarik tunai.
2. Transaksi informasi rekening, meliputi: informasi saldo, daftar mutasi/non mutasi.
3. Transaksi pembayaran, meliputi: vocher telepon/HP, PLN prepaid, Tiket, instusi pendidikan, asuransi, internet/TV cable, e- commerce, wakaf, zakat/infak, PDAM, BPJS, umroh , haji, multy payment, penerimaan negara (MPN).
4. Transaksi transfer, meliputi: transfer antar BSM/non BSM, tarik tunai QRIS.
5. Transaksi pembelian, meliputi: paket data, token PLN, vocher HP, top up, update saldo e- money)

6. Buka rekening tabungan, meliputi: tabungan mudharabah, mabrur, wadiah.
 7. Ziswaf, meliputi: zakat, infaq, qakaf, donasi, jadi berkah, kalkulator zakat.
 8. Layanan islam, meliputi: juz amma, jus amma per ayat, hikmah, dan asmaul husna..
 9. Lokasi kantor cabang dan lokasi ATM BSM terdekat
 10. Fitur islam, meliputi: lokasi masjid, jadwal shalat, arah kiblat, hikmah.
 11. Simpan transaksi menjadi menu favorit.
 12. Bagikan bukti ke media sosial.
 13. Pengaturan akun Mobile Banking, meliputi: menu favorit, perubahan PIN dan bahasa.
- b. Syarat membuka *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri
- Pertama harus memiliki rekening tabungan dan mengisi formulir *Mobile Banking* melalui cabang terdekat, mempunyai HP android/sejenis setelah itu download aplikasi *Mobile Banking* (aplikasi BSM Mobile Bankingi offered by/publisher/by PT Bank Syariah Mandiri) melalui google play store.



Gambar 3. Aplikasi BSM Mobile