



## Analisa Penerapan Internet Banking (Ibs Mobile) dalam meningkatkan Jasa dan Pelayanan di KSPPS BMT Artha Buana Metro Lampung

Siti Nurohmah<sup>1</sup>, Rita Rahmawati<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Ma'arif Lampung, Indonesia

 rahmawatirita43@gmail.com

### Abstract

Baitul Maal Wat Tanwil is a microfinance institution whose service products help make it easier for customers or members to check their balances without coming to the office. This application is also an addition to service. Apart from services provided directly by BMT employees, this application is also a service that functions online and makes it easy to operate at any time. The aim of this research is to analyze the application of Internet Banking (Ibs Mobile) in improving services and services at Kspps Bmt Artha Buana Metro Lampung. In this research, descriptive field research (Field Riserch) was used. The research approach method uses qualitative. Data sources use primary and secondary data sources. The data collection technique is by using observation, interview and documentation techniques. The data analysis technique used is deductive by deducing general principles into specific ones. Based on the results of data analysis, KSPPS BMT Artha Buana Metro Lampung has implemented the IBS Mobile application which aims to increase competitiveness with other BMTs, keep up with current developments and increase public trust in customers. So based on this, the author concludes from the research results that at KSPPS BMT Artha Buana Metro Lampung, the implementation of the IBS Mobile application is able to improve services and services for members.

**Keywords:** Internet Banking (Ibs Mobile), Analyzing Internet Banking

### ARTICLE INFO

*Article history:*

Received  
March 03, 2024  
Revised  
April 26, 2024  
Accepted  
May 17, 2024

Published by

ISSN

Website

This is an open access article under the CC BY SA license

CV. Creative Tugu Pena

2774-7077

<https://attractivejournal.com/index.php/bce/>

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



### PENDAHULUAN

*Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) merupakan sebuah lembaga keuangan mikro yang dijalankan dengan menggunakan prinsip bagi hasil, dan guna untuk menumbuhkembangkan bisnis usaha makro untuk mengangkat derajat serta mertabat untuk membela kepentingan kaum fakir miskin. Semakin banyak dan pesatnya lembaga keuangan syariah pada saat ini, menyebabkan semakin banyaknya persaingan yang harus dihadapi. Untuk menghadapi hal tersebut maka perusahaan atau lembaga keuangan harus mampu melihat apa yang diinginkan dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan selalu berusaha untuk memenuhi apa yang masyarakat harapkan dengan cara yang lebih unggul dan dapat memuaskan bagi masyarakat.

Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan sebuah faktor utama kunci sukses bagi sebuah perusahaan lembaga, organisasi atau perusahaan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik maka para anggota atau masyarakat otomatis akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan tersebut, dan akan menciptakan hubungan yang baik berdasarkan keadilan dan persaudaraan. Jadi BMT Artha Buana menciptakan sebuah aplikasi yaitu *IBS Mobile*, yaitu produk jasa guna untuk membantu mempermudah para nasabah atau anggota dalam mengecek saldo tanpa datang ke kantor. Aplikasi ini juga sebagai penambah dalam pelayanan selain pelayanan yang diberikan langsung oleh pegawai BMT aplikasi ini juga sebagai jasa pelayanan yang berfungsi secara online dan

memudahkan para anggota serta dapat dipakai sewaktu-waktu tanpa harus repot-repot datang ke kantor.

### **Pengertian E-Banking**

*E-banking* adalah sebuah fasilitas transaksi dari lembaga keuangan yang dijalankan secara elektronik tanpa perlu datang ke bank. *Electronik Banking* adalah salah satu bentuk jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet

### **Cara Menggunakan Internet Banking (IBS Mobile)**

Langkah-langkah yang harus dilakukan sebelum menjalankan aplikasi internet banking (IBS Mobile) ini, ada beberapa cara yang harus dilakukan yaitu sebagai berikut:

Langkah yang pertama nasabah harus mendownload terlebih dahulu aplikasi IBS Mobile ini melalui *Shareity* yang dikirimkan dari petugas lembaga keuangan

- Nasabah harus mendaftar terlebih dahulu sesuai identitas yang tertera dalam buku Tabungan
- Setelah memasukan data lengkap lalu nasabah memasukan kode verifikasi yang akan dikirim di nomor handphone yang digunakan untuk mendaftar tadi
- Setelah kode verifikasi berhasil baru nasabah dapat memakai atau melakukan transaksi yang terdapat dalam aplikasi IBS Mobile tersebut.

### **Manfaat Internet Banking**

Ada beberapa manfaat internet banking, yaitu sebagai berikut:

1. Layanan perbankan yang cepat
2. Aman
3. Murah
4. Tersedia setiap saat
5. Dapat diakses dari mana saja.

Selain manfaat internet banking yang sudah dijelaskan diatas, masih ada beberapa manfaatnya yaitu: Penghematan biaya, Peningkatan kualitas produk dan jasa Berproduksi lebih tanpa peningkatan biaya.

Manfaat *internet banking* sendiri selain yang dijelaskan diatas yaitu bahwa *internet banking* saat ini menjadi perhatian utama dimana nasabah dapat melakukan transaksi *non cash* setiap saat dimanapun dengan mudah dan nyaman hanya dengan mengakses melalui komputer (jaringan internet), inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi internet banking diharapkan dapat menekan *transctional cost* dan antrean yang terjadi di kantor- kantor.

### **Minat Menggunakan Internet Banking**

Minat untuk menggunakan *internet banking* merupakan kecenderungan seseorang perilaku untuk tetap memakai sesuatu teknologi. Tingkat salah satu yang menimbulkan minat dalam pemakaian yaitu bahwa aplikasi tersebut dapat membantu seseorang memantau dari sikap dan perhatian pemakaian terhadap teknologi tersebut. Contohnya: kegiatan menambahkan pendukung, motivasi untuk tetap memakai.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa minat anggota dalam pemakaian aplikasi atau suatu pelayanan jasa yang diberikan oleh lembaga keuangan yaitu apabila aplikasi tersebut dinilai dapat membantu pihak anggota menjalankan transaksi dengan mudah.

### **Teori Peningkatan Produk Internet Banking**

Teori-teori yang baik untuk dapat meningkatkan produk tersebut. Teori tersebut yaitu sebagai berikut:

Pemunculan gagasan

Gagasan pada produk biasanya berasal dari berbagai sumber seperti menager pengembangan dan penelitian, pelanggan, pesaing, pegawai serta saluran pemasaran yang baik.

Penyaringan gagasan

Gagasan yang telah disampaikan kemudian disortir menjadi kelompok gagasan baru yang menjanjikan, agar hasil tidak mengecewakan dikemudian hari.

Pengembangan penyajian konsep

Gagasan yang menarik harus disempurnakan lagi menjadi konsep yang dapat diuji.

Pengembangan strategi

Perusahaan perlu mengembangkan produknya melalui strategi promosi yang dilakukan langsung antara karyawan lembaga keuangan dengan anggota secara tatap muka, dan harus memperkenalkan produk kepada pasar dengan menjelaskan keseluruhan produk yang akan ditawarkan.

### **Persepsi Kemudahan Penggunaan Internet Banking**

Persepsi kemudahan penggunaan menurut Widjana (2010:33) adalah keyakinan individual bahwa dengan menggunakan sistem teknologi ini tidak akan membutuhkan usaha yang besar atau tidak akan merepotkan pada saat penggunaannya. Davis memberikan beberapa indikator yang memudahkan dalam penggunaan terhadap sistem ini, yaitu:

Mudah untuk dipelajari dan dioperasikan

Pengguna dapat melakukan pekerjaan dengan lebih mudah

Menambah keterampilan para pengguna.

Menurut Davis et al (1989), mendefinisikan persepsi kemudahan menggunakan internet banking secara kontras pengacu pada suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tidak perlu bersusah payah. Sedangkan persepsi kemudahan menurut Jogiyanto (2009) mengatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sesuatu teknologi akan bebas dari usaha.

### **Pengertian Jasa**

Jasa merupakan sebuah pendukung atau pelengkap didalam kegiatan perbankan. Jasa-jasa ini sengaja diberikan oleh pihak lembaga keuangan terutama untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Jasa menurut William J. Stanton (1981:529): jasa adalah sesuatu yang dapat dikelompokkan secara terpisah, jasa produk yang tidak berwujud, dan jasa ditawarkan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Jasa juga dapat menggunakan benda berwujud maupun tidak berwujud.

### **Ciri-ciri Jasa**

**Ada beberapa ciri khas jasa, diantaranya yaitu sebagai berikut:**

- Maya atau tidak teraba (*Intangibility*), karena jasa tidak bisa diambil dan diraba. Contohnya: merasakan, melihat, mendengar.
- Tak terpisahkan (*Inseparability*), biasanya jasa tidak bisa dipisahkan dengan penjual karena jasa tertentu sengaja diciptakan dan digunakan pada waktu yang bersamaan. Contohnya: jasa dokter gigi menciptakan dan langsung menggunakan jasanya pada waktu yang bersamaan.
- *Heterogenitas*, output tidak ada standar tertentu dalam pemakaian atau menciptakan jasa karena setiap unit jasa yang diciptakan berbeda dengan unit jasa yang lainnya. Contohnya: order reparasi seorang montir mobil memiliki kualitas berbeda-beda, jadi perusahaan jasa harus memperhatikan dalam proses perencanaan produk dan marketing.
- Cepat Hilang (*Perishability*) dan Permintaan yang berfluktuasi, jasa cepat hilang dan tidak dapat disimpan.

Dari beberapa ciri-ciri jasa dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat diraba dan hanya dapat dirasakan manfaatnya, jasa tidak bisa dipisahkan oleh pemiliknya karena jasa diberikan oleh seseorang untuk orang lain, jasa tidak memiliki standar tertentu dan akan mudah cepat hilang dan tidak dapat disimpan karena tidak ada hak kepemilikannya.

### **Macam-Macam Jasa**

Ada beberapa macam jasa, yaitu diantaranya sebagai berikut:

- Menerima setoran-setoran seperti, pembayaran pajak, pembayaran telepon, pembayaran air dll.

- Melayani pembayaran-pembayaran seperti, gaji/pensiun, pembayaran deviden.
- Didalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi penjamin, atau perantara perdagangan.
- Transfer
- Inkaso (*Collection*)
- Kliring (*Clearing*)
- Safe deposit box
- Bank card
- Bank notes (Valas)
- Bank garansi.

Sedangkan menurut (Paul D. Converse et. al) ada beberapa macam-macam jasa yaitu sebagai berikut:

*Personalized service*

*Personalized service* merupakan jenis jasa yang sifatnya sangat personal. Maksud dari jasa personal yaitu bahwa jasa ini tidak dapat dipisahkan dari orang yang menghasilkan jasa tersebut, oleh sebab itu pelayanannya juga harus dilakukan dan ditangani langsung sendiri oleh produsennya.

*Financial service*(Jasa Keuangan)

*Financial service* atau disebut dengan jasa jasa keuangan terdiri dari:

Banking service (Bank)

Insurance service (Asuransi)

Investement securities (Lembaga Penanam Modal)

*Public utility and transportatation service*

Perusahaan public utility ini mempunyai penguasaan pasar (Monopoli) secara ilmiah, contohnya perusahaan air minum dan perusahaan listrik

1)

*Entertainment*

Orang-orang yang mempunyai perusahaan ini merupakan orang-orang yang memiliki pendapatan yang besar arena dengan pendapatan yang besar mereka dapat dengan mudah memperngaruhi masyarakat. Contohnya usaha dalam bidang hiburan seperti bioskop, tempat fitness dan gedung- gedung tempat untuk pertunjukan.

2)

*Hotel service*

Hotel disini bukan merupakan tempat wisata tetapi hotel yang dimaksud merupakan salah satu bentuk dalam bidang kepariwisataan. Jadi hotel selain untuk singgah juga perlu untu menciptakan tempat rekreasi, hiburan atau sebuah kegiatan yang dapat menjadi daya tarik.

**Produk-Produk Jasa**

Ada beberapa contoh produk jasa dalam lembaga keuangan, yaitu sebagai berikut:

1)

*Letter Of Credit (L/C) Import Syariah*

*Letter of credit* adalah jasa bank yang diberikan kepada masyarakat untuk memperlancar pelayanan arus barang baik arus barang antar pulau (dalam negeri) atau arus barang ekspor- impor (luar negeri).

2)

Bank Garansi Syariah

Bank garansi syariah yaitu salah satu produk dari lembaga keuangan berupa jaminan yang diberikan kepada anggota dan hanya dapat digunakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan syariat islam (syariah).

Tranfer dan Inkaso

Ini merupakan jasa yang diberikan pihak bank guna untuk mewakili nasabah dalam proses pemindahan dana, dari rekening milik nasabah (transfer) atau untuk melakukan penagihan untuk rekening nasabah.

Gadai syariah (Rahn)

Ketentuan dalam gadai sudah ditetapkan dan diatur dalam Fatwa DSN, yaitu

peminjaman dengan menggunakan gadai atau menggadaikan sesuatu barang sebagai jaminan suatu hutang dalam bentuk rahn diperbolehkan.

Syariah *Charge Card*

Merupakan alat untuk pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk proses pembayaran atas kewajiban yang muncul dari sebuah kegiatan ekonomi.

Penukaran Valuta Asing (*Sharf*)

Tidak bisa sembarangan dalam penukaran valuta asing, dan telah ditentukan dalam penukaran valuta asing yaitu telah diatur dalam fatwa DSN yaitu sebagai berikut:

Ketentuan umum

Transaksi jual beli mata uang pada prinsipnya boleh dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

Tidak untuk spekulasi (untung-untungan)

Ada kebutuhan transaksi atau untuk berjaga-jaga (simpanan)

Apabila transaksi dilakukan dengan mata uang sejenis maka nilainya harus sama dan secara tunai (*at-taqabudh*)

Apabila berlainan jenis, maka harus dilakukan dengan nilai tukar (kurs) yang berlaku pada saat transaksi dan secara tunai.

Jenis-jenis valuta asing

Transaksi spot

Transaksi *forward*

Transaksi swap

Transaksi *optionz*

Pembiayaan Multi Jasa

Merupakan suatu pembiayaan yang sengaja dibuat dan diberikan kepada konsumen atau nasabahnya guna agar nasabah bisa memperoleh dan menikmati manfaat dari jasa yang disediakan oleh lembaga keuangan tersebut.

Pengambilalihan Utang Berdasarkan Akad Hawalah

Akad hawalah merupakan akad pengalihan utang dari pihak yang berutang kepada pihak lain yang menanggung atau yang membayarkan hutangnya.

**Karakteristik Jasa**

Secara umum ada beberapa karakteristik dari jasa yaitu sebagai berikut:

Tidak berwujud, maksud tidak berwujud yaitu bahwa jasa tidak dapat dinikmati manfaatnya sebelum dikonsumsi jadi pihak konsumen harus mempunyai keyakinan penuh kepada penjual.

Tidak dapat dipisahkan dan diwakilkan, maksudnya yaitu jasa tidak bisa lepas dari sumber atau penjualnya karena jasa sudah melekat pada penjualnya.

Tidak bisa tahan lama, jasa ini tidak bisa disimpan beda halnya dengan produk fisik yang sudah jelas wujudnya.

Keanekaragaman, maksudnya yaitu bahwa jasa memiliki banyak perbedaan antara jasa yang satu dengan yang lain arena jasa sendiri tergantung dengan siapa yang menyediakannya, kapan waktu pelaksanaannya dan dimana tempat memberikan jasa tersebut.

Sedangkan perbedaan jasa dan barang menurut Edward W. Wheatley, yaitu sebagai berikut:

Pembelian jasa sangat dipengaruhi oleh motif yang didorong oleh emosi

Jasa bersifat tidak berwujud

Barang bersifat tahan lama sedangkan jasa tidak

Barang dapat disimpan sedangkan jasa tidak

Ramalan permintaan dalam pemasaran barang merupakan masalah, tetapi tidak dengan pemasaran jasa

Adanya puncak yang sangat padat merupakan masalah tersendiri bagi marketing jasa. Pada masa puncak ada kemungkinan layanan yang dipersingkat agar dapat melayani pelanggan sebanyak mungkin.

Usaha jasa sangat mementingkan unsur manusia

Distribusinya bersifat langsung dari produsen ke konsumen.

### **Keuntungan Jasa-Jasa Bank**

Tujuan memberikan jasa-jasa bank adalah sebagai pendukung untuk memperlancar kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana. Jenis-jenis jasa bank yaitu sebagai berikut:

- Biaya administrasi
- Biaya kirim
- Biaya tagih
- Biaya provisi dan komisi
- Biaya sewa

Keuntungan jasa-jasa bank yang diberikan oleh lembaga keuangan ini bertujuan untuk mempermudah anggotanya untuk melakukan transaksi yang dibutuhkannya. Selain menguntungkan untuk anggota juga menguntungkan bagi lembaga dengan adanya biaya selama pemrosesan yang sedang berlangsung.

### **B. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan yaitu sesuatu bentuk gerakan atau perlakuan yang diberikan oleh pegawai atau karyawan untuk anggota sebuah lembaga untuk membantu segala sesuatu permasalahan yang dihadapi untuk dapat diselesaikan yang berkaitan dengan lembaga. Menurut Gronross yang menjelaskan bahwa pelayanan yaitu sebuah rangkaian aktivitas yang sifatnya tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang sebagian terjadi disebabkan karena adanya suatu interaksi antara konsumen dengan karyawan yang telah disediakan oleh pihak perusahaan pemberi pelayanan yang maksud untuk memecahkan permasalahan konsumen (Gronroos (1990:27)). Pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada dua macam, yaitu:

- 1) Pelayanan fisik yang bersifat pribadi sebagaimana layaknya manusia
- 2) Pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

### **Jenis-Jenis Pelayanan**

Ada beberapa jenis dari pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelayanan administratif

Merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan tertentu yang berupa dokumentasi, pencatatan, penelitian serta pengambilan keputusan.

- 2) Pelayanan barang

Merupakan bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan berupa kegiatan pengelolaan atau penyediaan barang berwujud fisik.

Pelayanan barang merupakan pelayanan dengan cara perusahaan melakukan kegiatan pengelolaan bahan mentah dan perusahaan juga menyediakan berupa barang-barang yang sudah ada bentuk fisik atau barang jadi siap pakai.

- 3) Pelayanan jasa

Merupakan jenis pelayanan yang disediakan oleh pihak perusahaan berupa penyediaan sarana dan prasarana dan penunjangnya agar dapat dimanfaatkan oleh konsumen.

### **Ciri- Ciri Pelayanan Yang Baik**

Setiap nasabah pastinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, oleh sebab itu ada beberapa ciri-ciri yang harus dipenuhi untuk hasil pelayanan yang baik yaitu sebagai berikut:

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

- 2) Tersedia karyawan yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga sekesai
- 4) Mampu melayani secara tepat dan cepat
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

#### **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Ada beberapa langkah-langkah yang dipakai untuk menciptakan suasana yang menyenangkan bagi nasabah atau anggota, yaitu sebagai berikut:

- 1) Buatlah suasana persahabatan yang intim
- 2) Besarkanlah perasaan hati konsumen agar merasa dirinya itu adalah orang yang penting
- 3) Tanamkanlah kepercayaan pada dirinya agar ia memiliki ilham atas inspirasi atau pikiran
- 4) Berikanlah jalan untuk mempermudah pembelian dalam menentukan keputusan.

Menurut Parasuraman Zeithaml dan Berry (1996: 81) kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, mencerminkan fisik jasa seperti gedung kantor, ruangan dan petugas
2. *Responsiveness*, mencakup konsistensi, penampilan dan kendalan jasa
3. *Reliability*, mencakup kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas untuk menyediakan jasa
4. *Assurance*, meliputi ketrampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan serta keamanan dalam penggunaan jasa.
5. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan nasabah.

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam pengumpulan data untuk melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

##### **Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah suatu kegiatan penelitian yang dilakukan di lingkungan tertentu baik itu dilembaga atau diorganisasi kemasyarakatan dengan cara mendatangi rumah-rumah, perusahaan.

##### **Metode Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Metode penelitian kualitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi suatu objek yang alamiah.

##### **Sumber Data**

1. Sumber data primer, yaitu merupakan data-data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dari sumber tempat diadakannya penelitian atau objek tempat

penelitian. Sumber data primer berasal dari wawancara yaitu dengan: Ibu Tri Setyorini selaku manager BMT Artha Buana Metro Lampung, Ibu Heppi Tri Aprilliani selaku CS BMT Artha Buana Metro Lampung dan Anggota BMT Artha BuanaMetro Lampung.

2. Sumber Data Sekunder, Sumber data sekunder yaitu merupakan data-data yang diperoleh dari pustaka yang masih berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti., yaitu: Buchari Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. (Bandung: Alfabeta, 2009), Philip Kotler dan Gary Armstrong. *Dasar- Dasar Pemasaran Edisi Kesembilan Jilid 1*. (Jakarta: PT Indeks, 2004).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penulis menggunakan beberapa cara dalam tehnik pengumpulan data, yaitu diantaranya: Metode Observasi, Metode Wawancara, Metode Dokumentasi

### **Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisa data yang bersifat deduktif, yaitu metode berfikir yang menyimpulkan beberapa prinsip-prinsip yang bersifat umum kemudian diterapkan pada sesuatu prinsip yang bersiat khusus. Langkah-langkah yang dalam teknik analisa data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan informasi dari data-data yang muncul dari catatan hasil penelitian lapangan.<sup>1</sup>
2. Penyajian data merupakan kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberikan kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data pada penelitian kualitatif dapat berupa teks naratif yang berbentuk catatan lapangan, grafik dan bagan.
3. Penarikan kesimpulan, Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada dilapangan
4. Simpulan, dari penjelasan diatas, uraian-uraian tersebut disimpulkan bahwa pengumpulan data dengan bersifat interaksi dengan analisis data.

### **Keabsahan Data**

Tehnik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik penelitian triangulasi. Teknik triangulasi merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengecek keabsahan data dengan cara mencari data penelitian yang terdahulu atau kajian yang relevan yang berguna sebagai pembanding kajian penelitian yang terdahulu dengan yang sekarang.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Sejarah Singkat BMT Artha Buana Metro Lampung**

Koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah BMT Artha Buana Metro adalah sebuah lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang simpan pinjam yang berbadan hukum koperasi yang telah diresmikan pada tanggal 31 Januari 2013 di kota Metro oleh dinas koperasi, UMKM dan perindustrian kota Metro. Namun cikal bakal sebelum diterbitkannya badan hukum yang berdiri pada tahun

---

<sup>1</sup> Ahmad Rijali, Analisis Data Ualitatif, "*Jurnal Alhadharah*", Vol. 17 No. 33 Januari 2013, hlm. 11

2012 yang diprakasai oleh LP Ma'arif NU kota Metro yang melalui rapat anggota dewan pendiri BMT.

### **Deskripsi Data Hasil Penelitian**

#### **a. Penerapan IBS Mobile di KSPPS BMT Artha Buana Metro**

Dari data hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Tri Setyorini selaku manager BMT Artha Buana Metro, BMT menerapkan sebuah aplikasi dari PT USSI Mitra Pin Book dengan aplikasi yang bernama IBS Mobile dan program yang dipakai bernama E-Channel. Aplikasi ini sudah berjalan selama satu tahun sejak tahun 2019.

- 1) Pelayanan simpanan untuk transaksi di lapangan secara online
- 2) Layanan E-Channel di BMT Artha Buana Metro

Penerapan aplikasi IBS Mobile ini di BMT Artha Buana belum maksimal, karena masih banyak para anggota yang tidak memiliki android. Tetapi tidak sedikit juga para anggota BMT yang merespon baik dengan adanya aplikasi ini karena menurut nasabah aplikasi ini memiliki banyak manfaat yang sangat membantu mempermudah pekerjaan dan dapat meminimalisir pekerjaan para anggota tanpa datang ke kantor hanya untuk mengecek saldo.

#### **b. Penerapan IBS Mobile Dapat Meningkatkan Jasa Dan Pelayanan di KSPPS BMT Artha Buana Metro**

Setelah diterapkannya IBS Mobile di BMT Artha Buana Metro, pelayanan dan jasa di BMT Artha Buana mengalami peningkatan, dimulai dari tahun 2019 dan sudah ada 483 anggota yang sudah menggunakan khusus untuk anggota BMT pusat dan jumlah keseluruhan semua cabang yaitu ada 855 anggota

- 1) Syarat pendaftaran IBS Mobile
  - a) Untuk dapat menggunakan aplikasi ini, yang pasti anggota harus terlebih dahulu memiliki rekening BMT Artha Buana
  - b) Rekening harus ada saldonya
  - c) Harus memiliki HP android
  - d) Download aplikasi melalui playstore
  - e) Ketika semua sudah lengkap lalu daftar melalui *Costumer Service*
- 2) Cara penggunaan aplikasi IBS Mobile
  - a) Buka aplikasi E-Channel
  - b) Masukkan pin sebanyak 8 digit lalu *costumer service* akan memasukan kode privasi dari BMT
  - c) Setelah itu akan ada sms kode verifikasi dan kirim kembali sms tersebut menggunakan nomor yang akan didaftarkan E-Channel
  - d) Setelah mendapat aplikasi sudah dapat digunakan dengan memasukan pin yang 8 digit tadi, lalu anggota sudah bisa memakai semua pelayanan jasa yang terdapat dalam satu aplikasi tersebut.
- 3) Manfaat
  - a) Manfaat bagi lembaga
    - (1) Mampu meningkatkan kepercayaan bagi nasabah kepada BMT

- (2) Meminimalisir waktu bagi anggota tanpa datang ke kantor
- (3) Mampu meningkatkan dan menyediakan tambahan pelayanan jasa

b) Manfaat bagi anggota

- (1) Bisa memeriksa saldonya setiap saat
- (2) Bisa mengirim uang antar bank manapun
- (3) Bagi anggota pembiayaan, bisa memeriksa arsip transaksi yang sudah dilakukan untuk pembayaran tagihan

Selain manfaat yang didapat oleh anggota, didalam aplikasi E-Channel atau IBS Mobile ini ada beberapa layanan yang dapat dimanfaatkan oleh anggota yang disediakan oleh BMT, yaitu:

- 1) Informasi simpanan
- 2) Mutasi simpanan
- 3) Riwayat pinjaman
- 4) Saldo deposito
- 5) Pembelian
- 6) Pembayaran
- 7) Transfer
- 8) Laporan transaksi
- 9) Arsip transaksi

Pihak BMT juga melayani beberapa jasa yang dapat dilakukan dikantor dan langsung dilayani oleh karyawan BMT, yaitu sebagai berikut:

- 1) Transfer online
- 2) Tarik tunai ATM
- 3) Pembelian pulsa listrik
- 4) Pembelian pulsa HP
- 5) Pembayaran BPJS
- 6) Pembelian tiket pesawat
- 7) Pembayaran angsuran FIF, OTO, ACC dan ADIRA.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Penerapan IBS Mobile di KSPPS BMT Artha Buana Metro

Peneliti menggunakan empat teori dalam peningkatan produk IBS Mobile di KSPPS BMT Artha Buana Metro Lmapung, yaitu:

- 1) Pemunculan gagasan, Pemunculan gagasan ini berawal dari ide, karena semakin pesatnya perkembangan zaman pada saat ini, jadi pihak BMT memilih menciptakan sebuah aplikasi yang dinilai akan banyak peminatnya pada era sekarang ini yaitu aplikasi IBS Mobile.
- 2) Penyaringan gagasan, Penyaringan gagasan disini, yaitu setelah pihak BMT telah memilih menciptakan aplikasi IBS Mobile, sebelum diterapkan dan dijalankan untuk nasabahnya pihak lembaga melihat sekeliling dahulu untuk memastikan bahwa dengan penerapan aplikasi ini akan memberikan manfaat dan tidak mengecewakan dikemudian hari.

- 3) Pengembangan penyajian konsep, Setelah melihat sekeliling dan hasilnya positif, pihak lembaga menjalankan penerapan aplikasi IBS ini untuk menambahkan jasa dan pelayanan di BMT, dan membantu memudahkan para anggota karena memiliki beberapa manfaat yang dapat dirasakan.
- 4) Pengembangan strategi, Setelah diterapkan dan sekarang sudah berjalan selama satu tahun, pihak lembaga selalu melakukan yang terbaik untuk jasa dan pelayanan bagi para anggotanya, serta selalu melakukan perbaikan dan pengembangan untuk aplikasi IBS Mobile ini agar lebih baik dan lebih membantu pekerjaan para anggotanya tanpa datang ke kantor.

Hasil sampel dari wawancara yang telah peneliti lakukan dengan 5 anggota yaitu dengan (ibu Purwati, mbak Septi Wulandari, ibu Mini, ibu Leni Purwati, dan ibu Sriyatini). Ada beberapa anggota yang beranggapan kurang berminat dengan aplikasi tersebut karena tidak memiliki fasilitas untuk pengoperasiannya (HP Android) dan tidak paham tentang teknologi. Tetapi tidak sedikit juga para anggota yang memberi tanggapan positif tentang aplikasi ini karena bisa mengurangi pekerjaan anggota, bisa dipakai sewaktu-waktu dimana saja tanpa datang ke kantor.

**b. Penerapan IBS Mobile Dapat Meningkatkan Jasa Dan Pelayanan di KSPPS BMT Artha Buana Metro**

Hasil dari penerapan IBS Mobile yang dilakukan di lembaga keuangan BMT Artha Buana Metro yang *pertama*, menurut tanggapan dari nasabah aplikasi ini bisa membantu meringankan bagi para anggota yang sibuk. Karena dengan aplikasi ini jika ingin cek saldo, transfer uang semua bisa dilakukan dengan waktu yang singkat dan dapat dilakukan dimana saja asal ada smartphone dan jaringan internet. *Kedua*, dengan diterapkannya aplikasi E-Channel ini para anggota sangat dapat merasakan manfaatnya, karena hanya dengan memiliki HP android dan memiliki kuota, semua pelayanan jasa dari aplikasi bisa dilakukan dan mampu meminimalisir waktu para anggota. *Ketiga*, dari hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara langsung kepada para anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro, fasilitas yang sering dipakai didalam aplikasi E-Channel yaitu pembelian pulsa, baik itu pembelian pulsa hp ataupun pulsa listrik (token listrik). *Keempat*, hasil dari penelitian dan menurut para anggota, dengan adanya aplikasi IBS Mobile atau program yang bernama E-Channel ini, nasabah berpendapat bahwa aplikasi ini sangat mampu membantu para anggota, sangat mudah digunakan dan mampu meningkatkan jasa pelayanan di BMT Artha Buana. Selain dapat meningkatkan pelayan jasa, aplikasi ini juga mampu meningkatkan kepercayaan para anggota kepada pihak lembaga keuangan BMT Artha Buana Metro. Jadi hasil dari penelitian penerapan IBS Mobile di BMT Artha Buana Metro Lampung, dengan penerapan aplikasi ini menurut hasil dari wawancara dengan manager, cs dan anggota BMT Artha Buana Metro, dengan menerapkan aplikasi internet banking (*Ibs Mobile*) pelayanan jasa di KSPPS BMT Artha Buana dinilai dapat meningkat dari sebelum adanya aplikasi tersebut.

## KESIMPULAN

Dari keterangan diatas penulis mengambil kesimpulan bahwasannya internet banking (*ibs mobile*) merupakan aplikasi yang tepat diterapkan pada zaman era sekarang ini, karena pada zaman sekarang sudah banyak masyarakat yang sudah memiliki android. Karena aplikasi ini hanya bisa dioperasikan menggunakan hp android dan jaringan internet. Internet banking merupakan sebuah tambahan layanan dan jasa untuk para anggota yang diciptakan oleh pihak lembaga keuangan yang selanjutnya akan diterapkan untuk dapat dimanfaatkan oleh anggotanya, serta meringankan pekerjaan para anggota tanpa susah-susah datang ke kantor. Demi penyempurnaan penerapan *ibs mobile* ini, pihak lembaga keuangan harus memakai beberapa metode agar hasil yang dicapai bisa maksimal seperti yang diharapkan, yaitu metode Pemunculan gagasan, Penyaringan gagasan, Pengembangan penyajian konsep dan Pengembangan strategi. Demikianlah skripsi ini penulis buat, penulis mengakui dalam skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan yang harus diperbaiki. Untuk itu penulis memohon maaf dan mohon bantuan dari semua pihak untuk dapat memberi kritik dan saran yang membangun untuk lebih menyempurnakan penelitian ini agar dapat bermanfaat dalam proses mencari ilmu.

## REFERENSI

- Ahmad Bambang Setiyo Pambudi, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking Pada Program Pelayanan Internet Banking BRI, "*Jurnal Studi Manajemen*", Vol. 8 No. 1 April 2014, hlm. 4
- Ahmad Rijali, Analisis Data Ualitatif, "*Jurnal Alhadharah*", Vol. 17 No. 33 Januari 2013
- Ana Fitriana, Analisis TAM Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking BCA, "*CSRID Journal*", Vol. 7 No 3 Oktober 2015, hlm. 135
- Anik Malikh Dan Junaidi, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Menggunakan Internet Banking Berbasis *Technology Accerptance Model* (TAM), "*E-JRA*" Vol. 8 No. 5 Februari 2019, hlm. 3
- Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2008)
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, ( Bandung: Alfabeta, 2009)
- Dewi Rosa Indah, Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa, "*Jurnal Manajemen dan Keuangan*", Vol. 5 No. 2 November 2016, hlm. 547
- Dwika Lodia Putri Dan Souvya Fithrie, Pengaruh Resiko Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekan Baru (Studi Kasus Pada

- Nasabah Bank Mandiri), *"Ikraith Ekonomika"*, Vol. 2 No. 2 Juli 2019, hlm. 4
- Eka Fitriani, Skripsi "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada KJKS BMT (*Baitul Maal Wat Tanwil*) Artha Giri Kecamatan Jabung kab. Lampung Timur, (Dalam Tesis) Program Sarjana IAIM NU Ma'arif Metro Lampung, 2017, hlm. 3
- Gaby I.M. Walandouw, Peggy A. Mekel, Agus S. Soegoto, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Nasabah Bertransaksi *E-Banking* Melalui Kartu Debit Taplus BNI, *"Jurna EMBA"*, Vol. 2 No. 2 Juni 2014, hlm. 1261
- H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008)
- Hadri Kusuma & Dwi Susilowati, Determinan Pengadopsian Layanan Internet Banking Perspektif Konsumen Perbankan Daerah Istimewa Yogyakarta, *"Jurnal JAAI"*, Vol 11 No. 2 Desember 2007, hlm. 127
- Ida Hay Dwimawanti, Kualitas Pelayanan Publik, *"Dialogue JIAKP"*, Vol. 1 No. 1 Januari 2014,
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2003)
- Kasmir, *Manajemen Perbankan Edisi Revisi 2008*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010)
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002) Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2010)
- Lydia Arie Widyarini, Analisis Perilaku Menggunakan Internet Banking Dikalangan Pengguna Intenet Di Surabaya, *"Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi"*, Vol. 5 No. 1 April 2005, hlm. 102
- M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010)
- Mahmudatus Sa'diyah Dan Meuthiya Athifa Arifin, Pengembangan Produk- Produk Lembaga Keuangan Mikro Syariah, *"EQUILIBRIUM"*, Vol. 2 No. 1 Juni 2014, Hlm. 6
- Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017)
- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2015)
- Ratminko dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Standar*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016)
- Setyo Ferry Wibowo, Dede Rosmauli Dan Usep Suhud, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta), *"Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)"*, Vol. 6 No. 1 Tahun 2015
- Syahdanur Gatot Wijayanto, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Bank Terhadap Peningkatan Jumlah Keuntungan Bank Swasta "XYZ" Cabang Pekan Baru, *"Jurnal Al-Iqtishad"* Edisi 10 Vol. 11 Tahun 2014.

---

**Copyright Holder:**

© Siti Nurohmah, Rita Rahmawati (2024)

**First Publication Right :**

© Bulletin of Community Engagement

**This article is under:**

CC BY SA