

**MANFAAT M-BANKING, EDUKASI DAN KUALITAS  
PELAYANAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS  
NASABAH PADA PT. BSI KANTOR CABANG  
PEMBANTU BUKITTINGGI SUDIRMAN**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
Pada Program Studi Manajemen Perbankan Syariah  
Program Diploma Tiga*



**Oleh:**

**RIAN PURNAWIRA WANSYAH  
2016020008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
PROGRAM DIPLOMA TIGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
IMAM BONJOL PADANG  
1445H/2023M**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rian Purnawira Wansyah

Nim : 2016020008

Tempat/Tanggal Lahir : Sirih Sekapur/04 September 2002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Akhir ini yang berjudul **"Manfaat *M-Banking*, Edukasi dan Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Loyalitas Nasabah Pada PT. BSI Kantor Cabang Pembantu Bukittinggi Sudirman"** adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari laporan akhir atau karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya. Kecuali bagian sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa laporan akhir ini adalah hasil dari plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan Laporan Akhir ini dan gelar Ahli Madya (A.Md).

Padang, September 2023

Yang Menyatakan,



Rian Purnawira Wansyah

Nim: 2016020008

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Pembimbing Laporan Akhir Program D-III Manajemen Perbankan Syariah UIN Imam Bonjol Padang atas Nama Rian Purnawira Wirawansyah Nim : 2016020008 dengan judul “Manfaat M-Banking, Edukasi dan Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Loyalitas Nasabah Pada PT. BSI Kantor Cabang Pembantu Bukittinggi Sudirman” Memandang bahwa Laporan Akhir yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui ke sidang ujian akhir.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 26 Juli 2023

Dosen Pembimbing,



Aida Fitria, M.A  
NIDN.2009068601

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Laporan Akhir yang berjudul "Manfaat M-Banking, Edsukasi, dan Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Loyalitas Nasabah Pada PT. BSI Kantor Cabang Pembantu Bukittinggi Sudirman" disusun oleh Saudara Rian Purnawira Wansyah NIM 2016020008 telah diuji dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, Hari Selasa Tanggal 05/September/2023 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu Syarat dalam Mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi DIII Manajemen Perbankan Syariah.

Padang, ...../..... 2023

### Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua

Sri Ramadhan, SHL, MSI

NIP. 198504242015032006

Sekretaris

Faznil Husna S. Rasvad, MBA

NIP. 198711052019032011

Anggota

Penguji I

Sri Ramadhan, SHL, MSI

NIP. 198504242015032006

Penguji II

Faznil Husna S. Rasvad, MBA

NIDN. 198711052019032011

Pembimbing

Alda Fitria, M.A

IDN. 2009068601

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Imam Bonjol Padang



## ABSTRAK

Laporan akhir ini berjudul “**Manfaat *M-Banking*, Edukasi dan Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Loyalitas Nasabah Pada PT. BSI Kantor Cabang Pembantu Bukittinggi Sudirman**” ditulis oleh **Rian Purnawira Wansyah**, dengan NIM 2016020008, Program Studi Manajemen Perbankan Syariaiah UIN Imam Bonjol Padang 2023. Penelitian ini dilatar belakangi oleh tingkat loyalitas nasabah BSI KCP Bukittinggi Sudirman, yaitu difokuskan pada *M-banking*, edukasi dan kualitas pelayanan. Diharapkan nantinya agar dapat membantu BSI meningkatkan mutu layanan perbankan dan memastikan kepuasan nasabah untuk membangun tingkat loyalitas nasabah. Dengan meningkatkan loyalitas nasabah, BSI berpotensi untuk dapat mempertahankan posisinya sebagai bank syariah terkemuka di Indonesia. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana manfaat *M-banking*, edukasi dan kualitas pelayanan dalam membangun loyalitas nasabah di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bukittinggi Sudirman. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode ini dilakukan guna mendapatkan informasi melalui peninjauan langsung lapangan (*field research*) dengan melakukan wawancara dan juga mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *M-Banking*, edukasi, dan kualitas pelayanan memiliki manfaat dalam membangun loyalitas nasabah. *M-banking* memiliki manfaat dalam memberikan kemudahan akses, menyediakan fitur dan fungsi yang memudahkan nasabah dan menyediakan keamanan dalam setiap transaksinya. Edukasi yang diberikan oleh bank memiliki manfaat dalam membantu nasabah untuk memahami produk dan layanan bank, membantu nasabah dalam memahami kebijakan dan prosedur bank, dan dapat memperkuat hubungan antara nasabah dengan pihak bank. Kualitas pelayanan yang baik memiliki manfaat dalam meningkatkan kepuasan nasabah seperti kebutuhan nasabah yang terpenuhi dan nasabah juga memiliki kesempatan untuk memberikan masukan kepada pihak bank. Selain itu kualitas pelayanan yang baik juga membantu bank agar tetap kompetitif dan meningkatkan efisiensi operasional mereka. Dengan manfaat *M-banking*, Edukasi dan Kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah, membuat nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan sehingga membangun loyalitas nasabah untuk dapat terus menggunakan produk dan layanan BSI KCP Bukittinggi Sudirman.

**Kata Kunci : *M-Banking*, Edukasi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul **“Manfaat M-Banking, Edukasi dan Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Loyalitas Nasabah Pada PT. BSI Kantor Cabang Pembantu Bukittinggi Sudirman”** ini dengan baik. Shalawat beserta salam seenantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan pengikutnya.

Pada kesempatan yang bahagia kini, penulis sangat berterima kasih berkat doa, dukungan dan bantuan dari orang tua yang penulis cintai ayahanda **Paidit** dan Ibunda **Romiati** dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan sehingga dapat menyelesaikan tugas-tugas sebagai mahasiswa Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Ucapan terima kasih khususnya penulis sampaikan kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd**, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang yang telah menciptakan suasana kondusif di kampus Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
2. Bapak Dekan **H. Ahmad Wira, M.Si.,M.Ag.,Ph.D**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang
3. Ibu **Sri Ramadhan SHI, MSI**, selaku Ketua Program Studi D III Manajemen Perbankan Syariah yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis dan Ibu **Faznil Husna S. Rasyid MBA**, Sekretaris Prodi Manajemen Perbankan Syariah yang sudah membantu penulis mengurus hal-hal yang terkait dengan Tugas Akhir ini.
4. Bapak **Aida Fitria, M.A** selaku Pembimbing yang telah meluangkan

waktu untuk penulis dengan memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan Tugas Akhir.

5. Ibu **Sri Ramadhan SHI, MSI**, selaku dosen Penasehat Akademik penulis.
6. Ibuk **Venny Oktasari**, selaku Pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Sudirman.
7. Bapak **Muhammad Hanafi**, Selaku Pembina Lapangan di Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Sudirman.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis Islam yang telah mendidikdan memberikan ilmu ysng berguna bagi penulis di FEBI.
9. Para sahabat dan Teman-teman dari Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Program DIII Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang yang telah banyak membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam rangka menyelesaikan laporan Magang ini.

Padang, 05 September 2023



Rian Purnawira Wansyah  
NIM: 1916020007

## DAFTAR ISI

|                                                 |            |
|-------------------------------------------------|------------|
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>                | <b>i</b>   |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>             | <b>ii</b>  |
| <b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>             | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                            | <b>iv</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                      | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                          | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                       | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                       | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                    | <b>xii</b> |
| <b>BAB I.....</b>                               | <b>1</b>   |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                         | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang .....                         | 1          |
| B. Rumusan Masalah.....                         | 6          |
| C. Batasan Masalah .....                        | 6          |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....          | 6          |
| E. Penjelasan Judul.....                        | 7          |
| F. Metode Penelitian .....                      | 9          |
| G. Sistematika Penulisan .....                  | 11         |
| <b>BAB II .....</b>                             | <b>13</b>  |
| <b>LANDASAN TEORI.....</b>                      | <b>13</b>  |
| A. Mobile Banking ( M-banking ) .....           | 13         |
| 1. Pengertian Mobile Banking ( M-banking )..... | 13         |

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2. Manfaat Penerapan Mobile Banking ( M-banking ) .....           | 13        |
| 3. Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Terhadap <i>M-banking</i> ..... | 15        |
| 4. Dampak Yang Mempengaruhi <i>M-banking</i> .....                | 17        |
| 5. Kekurangan Layanan <i>M-banking</i> .....                      | 18        |
| B. Edukasi.....                                                   | 19        |
| 1. Pengertian Edukasi .....                                       | 19        |
| 2. Faktor Yang Mempengaruhi Edukasi .....                         | 21        |
| C. Kualitas Pelayanan.....                                        | 22        |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....                             | 22        |
| 2. Indikator Kualitas Pelayanan .....                             | 22        |
| D. Loyalitas Nasabah.....                                         | 25        |
| 1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....                              | 25        |
| 2. Manfaat Loyalitas Nasabah .....                                | 28        |
| 3. Pengukuran Loyalitas Nasabah.....                              | 29        |
| 4. Indikator Loyalitas Nasabah .....                              | 31        |
| <b>BAB III.....</b>                                               | <b>32</b> |
| <b>GAMBARAN UMUM PT BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) .....</b>        | <b>32</b> |
| A. Sejarah Berdirinya BSI .....                                   | 32        |
| B. Visi dan Misi PT BSI.....                                      | 34        |
| C. Logo dan Makna Bank Syariah Indonesia .....                    | 34        |
| D. Struktur Organisasi PT BSI KCP Bukittinggi Sudirman 2 .....    | 35        |
| E. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia .....                | 36        |
| <b>BAB IV .....</b>                                               | <b>47</b> |

|                                                                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PEMBAHASAN .....</b>                                                                                      | <b>47</b> |
| A. Deksripsi Narasumber/Informan.....                                                                        | 47        |
| B. Manfaat <i>M-banking</i> Dalam Membangun Loyalitas Nasabah Pada<br>PT. BSI KCP Bukittinggi Sudirman ..... | 51        |
| C. Manfaat Edukasi Dalam Membangun Loyalitas Nasabah Pada<br>BSI KCP Bukittinggi Sudirman.....               | 59        |
| D. Manfaat Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Loyalitas<br>Nasabah Pada BSI KCP Bukittinggi Sudirman .....   | 64        |
| E. Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Layanan BSI KCP<br>Bukittinggi Sudirman.....                          | 64        |
| <b>BAB V.....</b>                                                                                            | <b>70</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>                                                                                          | <b>70</b> |
| A. Kesimpulan .....                                                                                          | 70        |
| B. Saran .....                                                                                               | 71        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                   | <b>73</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                         | <b>76</b> |
| <b>CURRICULUM VITAE.....</b>                                                                                 | <b>79</b> |