

Analisis Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Medan Juanda

¹ Friska Haliza Siregar,² Haris Sugito Saragih,³ Cita Ayni Putri Silalahi
^{1,2,3} universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah, Jl. Garu 2a, No.93 Medan
Email :¹friskahaliza806@gmail.com ²harissaragih29@gmail.com
³citasilalahi@umnaw.ac.id

Keywords:

Islamic bank service, service quality, customer literacy

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality of Bank Syariah Indonesia (BSI) Medan Juanda Sub-Branch Office based on the Management Fieldwork Program conducted by students of the Sharia Business Management Study Program. The research applied a descriptive qualitative method with data collected through observation and documentation. The results indicate that services at BSI Medan Juanda are good, reflected in employee friendliness, transaction speed, and the clarity of product information. The implementation of sharia principles is ensured since all banking products are supervised by the Sharia Supervisory Board. However, several challenges were identified, such as long queues during peak hours, limited customer service staff, and low customer understanding of sharia products. Recommendations include adding service staff, optimizing digital services through BSI Mobile, and providing continuous socialization of sharia products. The study concludes that services at BSI Medan Juanda have met sharia service standards, although improvements are still required in efficiency and customer literacy.

Kata Kunci:

Pelayanan Bank Syariah, Kualitas Pelayanan, Literasi Nasabah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Medan Juanda berdasarkan hasil Kuliah Kerja Manajemen mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di BSI KCP Medan Juanda sudah baik, tercermin dari keramahan pegawai, kecepatan proses transaksi, serta penyampaian informasi produk yang jelas dan mudah dipahami. Penerapan prinsip syariah juga berjalan sesuai ketentuan karena produk perbankan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah. Namun, ditemukan kendala berupa antrian panjang pada jam sibuk, keterbatasan jumlah customer service, dan kurangnya pemahaman sebagian nasabah terhadap produk syariah. Rekomendasi yang diajukan meliputi penambahan tenaga pelayanan, optimalisasi layanan digital melalui BSI Mobile, serta sosialisasi produk syariah secara berkelanjutan. Penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan BSI KCP Medan Juanda telah memenuhi standar pelayanan syariah meskipun perlu peningkatan pada aspek efisiensi dan literasi nasabah.

PENDAHULUAN

Perbankan syariah merupakan bagian penting dalam sistem keuangan di Indonesia, yang berfungsi memberikan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah Islam. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank terbesar di Indonesia. PT Bank Syariah Indonesia Tbk Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan

hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. melalui Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK.03/2021 secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021. (Profil Bank Syariah Indonesia, 2025)

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin). Selain itu BSI dengan dukungan pemerintah memiliki misi lahirnya ekosistem industry halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat sebagai bukti bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja. Menurut Mulyadi: Budaya berbasis kinerja adalah sistem nilai dan perilaku kerja dalam organisasi yang berfokus pada pencapaian hasil terbaik. Budaya ini menekankan pentingnya tanggung jawab individu terhadap kinerja, produktivitas, serta pencapaian target yang telah ditetapkan. Setiap anggota organisasi didorong untuk memiliki semangat kerja tinggi, disiplin, dan komitmen terhadap mutu hasil kerja. (Mulyadi, 2019)

BSI hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan produk dan layanan berbasis akad syariah yang diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah. Adapun produk layanan BSI yaitu Individu seperti: tabungan, pembiayaan, investasi, haji & umroh, jasa, emas. Bisnis seperti: BEWIZE Cash, Pembiayaan bisnis, BEWIZE Trade, Tabungan bisnis, BEWIZE Value Chain, BEWIZE. Kartu seperti: BSI Agen, BSI E-Money, BYOND by BSI, BSI Net, BSI Transfer Online, Tarik tunai tanpa kartu (cardless

withdrawal), BSI Transfer BI-FAST. Ada juga Tarif Layanan Bank dan Layanan Bank Emas. BSI membuka berbagai cabang di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu cabang BSI berada di wilayah Sumatera utara yaitu Kantor Cabang Pembantu Medan Juanda. Salah satu sarana dalam mendukung literasi keuangan dan inklusi keuangan Syariah beberapa perguruan tinggi turut serta berperan di dalamnya. Salah satunya dengan mengadakan kuliah kerja manajemen di industry keuangan Syariah. Melalui kegiatan Kuliah Kerja Manajemen (KKM) mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah berkesempatan mengamati secara langsung pelayanan bank, baik dari aspek keramahan pegawai, kecepatan transaksi, kejelasan informasi, maupun penerapan prinsip syariah. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan BSI KCP Medan Juanda, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan mutu pelayanan sesuai standar syariah.

Bank syari'ah merupakan lembaga intermediasi keuangan (financial intermediary institution) yang kegiatan operasionalnya tidak memakai sistem bunga sebagai alat untuk memperoleh keuntungan pendapatan maupun membebaskan bunga atas penggunaan dana pinjaman nasabah, karena didalamnya terdapat unsur riba yang diharamkan oleh syariat Islam. Pada umumnya kegiatan perbankan adalah salah satunya menawarkan produk penghimpun dana berupa tabungan giro dan deposito. Hanya saja dalam perbankan syariah menggunakan prinsip-prinsip yang telah ditentukan sesuai syariah seperti wadiah (titipan) dan mudharabah (bagi hasil). (Muhammad, 2017)

Pelayanan di Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu aspek penting yang harus selalu di tingkatkan dan peningkatan pelayanan dapat menarik atau menambah jumlah nasabah. Jurnal ini di buat untuk melihat bagaimana pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Juanda.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan. Dalam konteks perbankan syariah, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari aspek kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari penerapan nilai-nilai Islami seperti kejujuran, amanah, dan tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada nasabah. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan nasabah sekaligus memperkuat citra positif bank di mata masyarakat

(Saraswati et al., 2023). Dengan demikian, perbankan syariah perlu menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional dan penerapan prinsip syariah dalam setiap kegiatan pelayanan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan berbasis syariah memiliki peran penting dalam menghadirkan pelayanan yang profesional dan sesuai prinsip Islam. Penelitian Anwar et al. (2023) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada BSI. Sementara itu, Fitri (2024) menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan frontliner dan optimalisasi layanan digital seperti BSI Mobile berkontribusi besar terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan yang konsisten dan berlandaskan nilai-nilai syariah menjadi kunci utama bagi BSI dalam memperkuat kepercayaan serta loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan modern.

METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode yang sifatnya menguraikan, menggambarkan, membandingkan suatu data dan keadaan serta menerangkan suatu keadaan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini ada dua sumber yakni data primer yaitu data yang bersumber dari informan yang mengetahui secara jelas dan rinci mengenai masalah yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti mengambil data secara langsung dengan wawancara kepada pihak Marketing Funding BSI KCP Medan Juanda. Selanjutnya data sekunder yaitu jenis data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada seperti dokumen, jurnal ilmiah, buku, serta literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dilakukan dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Simpanan dari masyarakat biasanya diberikan balas jasa yang menarik seperti, bunga dan hadiah lainnya. Kegiatan menyalurkan dana dilakukan berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat. Sementara itu, jasa-jasa perbankan lainnya diberikan untuk

mendukung kelancaran kegiatan utama menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. (bareksa.com)

Menurut Kotler pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.(Kotler, 2001:83) Menurut Valarie A. Zethmal dan Mary Jo Bitner mendefinisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah. Sedangkan Lovelock mendefinisikan pelayanan sebagai proses daripada produk, dimana suatu proses melibatkan input dan mentransformasikannya sebagai output. (Muhtosim, 2007:11)

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. (Kasmir, 2005:15) Tidak dapat dihindari hampir disemua produk yang ditawarkan di setiap perusahaan memerlukan pelayanan yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam prakteknya konsumen memerlukan bantuan pelayanan untuk memenuhi kepuasan kebutuhannya, dan ini terbagi atas 4 (empat) macam, yaitu (Kotler, 2001:83) :

1. Pelanggan/nasabah sangat perlu bantuan seseorang (customer service, pramuniaga atau kasir) untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk. mulai dari mencari dari produk yang diinginkan, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk sampai dengan pembayaran di kasir.
2. Pelanggan/nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat membayar.
3. Pelanggan membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon. jadi dalam hal ini pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik dengan kita, akan tetapi hanya melalui suara.
4. Pelanggan/nasabah tidak perlu meminta bantuan petugas jika tidak dalam keadaan darurat, artinya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah mesin seperti mesin anjungan tunai mandiri (ATM).

Pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Manajemen Bisnis Syariah (KKMBS) di BSI KCP Medan Juanda memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa untuk memahami kegiatan operasional perbankan syariah. Mahasiswa tidak hanya mempelajari teori, tetapi juga ikut serta dalam praktik, seperti membantu layanan nasabah, mempelajari prosedur administrasi, mengenal produk-produk syariah, serta memahami fungsi kerja setiap divisi, antara lain teller, customer service, dan bagian operasional. Dengan keterlibatan langsung tersebut, mahasiswa dapat menghubungkan ilmu yang diperoleh di perkuliahan dengan realitas dunia kerja di perbankan syariah.

Dalam pelaksanaan kegiatan Mahasiswa/i juga menemui beberapa kendala, antara lain: Penyesuaian dengan budaya kerja yang menuntut kedisiplinan tinggi, Minimnya pengalaman mahasiswa dalam menghadapi nasabah secara langsung, Keterbatasan akses informasi karena adanya kebijakan kerahasiaan data di perbankan, Perbedaan antara teori yang dipelajari di kampus dengan praktik nyata di lapangan. Pihak BSI KCP Medan Juanda memberikan solusi, antara lain: Memberikan pendampingan langsung melalui pegawai senior, Menyediakan pembekalan teknis sebelum mahasiswa ikut membantu kegiatan, Memberikan ruang diskusi dan kesempatan bertanya bagi mahasiswa, Membangun kepercayaan diri mahasiswa dengan motivasi dan arahan yang positif.

Adapun Produk-produk di dalam BSI KCP Medan Juanda Seperti : Tabungan Easy Wadiah, Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Bisnis, Tabungan Haji, Tabungan Payroll, Tabungan Junior, Tabungan Pendidikan, Tabungan Berencana, Tabungan Mahasiswa, Tabungan Pensiun, Tabungan Sempel, Tabunganku, Giro dan Deposito (Profil Bank Syariah Indonesia, 2025).

Pada KBBI, kualitas diartikan menjadi tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas bisa juga berarti menjadi tingkat keunggulan, sehingga kualitas menjadi ukuran relatif kebaikan. (Tony, 2019). Pelayanan menurut estimologis pada kamus besar bahasa indonesia berarti “Upaya melakukan pelayanan keperluan orang lain ”. Umumnya pelayanan merupakan Pelayanan merupakan aktifitas yang ditawarkan pada pelanggan yang akan dilayani, ini memiliki sifat tidak berbentuk dan tidak bisa dipunyai. Arti secara luas dikemukakan Daviddow dan Uttal bahwa dalam mempertinggi kepuasan pelanggan maka usaha apapun pasti akan dilakukan. Sedangkan arti pelayanan merupakan terjemahan dari “Service Excellent” memiliki arti pelayanan paling baik karena berdasarkan standar pelayanan di instansi pemberi layanan, dalam hal ini adalah Bank.

Kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi sejauh mana perbedaan diantara realita dan ekspektasi dari layanan yang diterima. Di lain sumber menjelaskan kualitas pelayanan yaitu sebagai “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk melengkapi konsumen”. Penerimaan jasa berdasarkan ekspektasi, menjadikan kualitas jasa dianggap baik dan konsumen merasakan puas. Penerimaan jasa melebihi ekspektasi konsumen, menjadikan kualitas jasa dianggap bagus. Sebaliknya jika penerimaan jasa tidak melebihi harapan, maka kualitas jasa dianggap buruk. (Fransiska, 2021).

a. Dimensi kualitas pelayanan ialah Tangible, Reability, Ketangapan (responsiveness), Empati (empathy), Jaminan dan kepastian (assurance) (Abdul, 2018).

b. Fungsi Kualitas Pelayanan

Perkerjaan dilaksanakan dalam proses yang cepat, sehingga waktu bisa dihemat, menambah produktifitas barang ataupun jasa. Kualitas produk yang didapatkan terjamin, adanya rasa nyaman bagi orang yang memiliki kepentingan, adanya rasa puas pada orang yang memiliki kepentingan sehingga sifat emosionalnya bisa dikurangi.(Hafiz, 2018).

c. Prinsip Prinsip Kualitas Pelayanan

Beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam bidang pelayanan antara lain: Perumusan strategi pelayanan. Memulai strategi pelayanan dengan merumuskan tingkat keunggulan berdasar perjanjian pada pelanggan. Mengkomunikasikan kualitas kepada pelanggan. Hal ini dapat membantu pelanggan supaya tidak ada kesalahan menafsirkan tingkat kepentingan yang akan didapatnya. Penetapan standar kualitas harus jelas. Hal ini perlu diketahui supaya setiap orang tahu secara jelas tingkat kualitas yang harus dicapai. Penerapan sistem pelayanan yang efektif. Saingan tidak dapat dihadapi dengan senyuman dan sikap yang ramah, tapi memerlukan yang lebih dari itu yaitu dengan sistem yang meliputi metode dan prosedur guna melengkapi keperluan pelanggan. Pegawai yang berorientasi pada kualitas pelayanan. Survey mengenai kepuasan dan apa yang dibutuhkan pelanggan. (Hafiz, 2018).

d. Kualitas Pelayanan Dalam Konsep Syariah

Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam berupa evaluasi kognitif dari konsumen atas jasa yang disahkan oleh organisasi jasa dengan semua

kegiatannya bersandar pada nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam.

Strategi Pemasaran Bank Syariah dalam Promosi Pihak bank melakukan promosi produk tabungannya dengan cara sebagai berikut:

a. Membuat brosur dengan tawaran yang menarik

Agar produk tabungan easy mudharabah dilirik oleh masyarakat atau nasabahnya, BSI KCP Medan Juanda membuat “Katalog Pesta Hadiah 2023” yang didesain semenarik mungkin dan mudah di mengerti oleh nasabahnya. Isi katalog tersebut adalah penjelasan ketentuan dana blokir dan tenor serta hadiah yang didapat nasabah jika membuka tabungan easy mudharabah.

b. Membuat konten di sosial media

Strategi promosi dilakukan menggunakan media sosial media seperti instagram, facebook. Pihak bank memposting foto brosur atau katalog yang berisi produk produk tabungan easy mudharabah yang mereka punya. Bisa juga melalui website dengan menampilkan produk jasa, membuat brosur yang berisi fasilitas layanan Bank Syariah Indonesia. Lalu brosurnya disebar ke masyarakat sehingga masyarakat mengetahui produk perbankan dan bisa memperkenalkannya ke saudara dan teman terdekat.

c. Penjualan pribadi oleh pihak bank (Cross Selling)

Pegawai bank melakukan promosi kepada nasabahnya langsung atau kepada saudara dan teman terdekat. Promosi dengan cara penjualan pribadi ini dilakukan agar pegawai bank bisa bertatap muka dengan calon nasabah atau nasabah sehingga memberikan informasi lebih mudah.

d. Sosialisasi

Pihak BSI KCP Medan Juanda sudah melakukan sosialisasi ke Dinas Kesehatan Kota Medan, Rumah sakit Elisabeth dengan menjelaskan kepada masyarakat mengenai produk tabungan easy mudharabah, dan membuka stan di lokasi yang strategis seperti universitas, pajak, dan sekolah.

Dalam Harga Nasabah bisa melakukan setoran awal minimal Rp 100.000, paling sedikit setoran seterusnya via teller Rp. 50.000. nasabah dikenakan beban administrasi sebesar Rp. 10.000. Biaya yang dikenakan jika menutup rekening karena batal Rp 20.000. uang yang ditabung tidak dapat diambil kapan saja melainkan berdasarkan kesepakatan bersama.

Pelaksanaan Kuliah Kerja Manajemen Bisnis Syariah (KKMBS) di BSI KCP Medan Juanda memberikan banyak pengalaman berharga bagi mahasiswa. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat memahami secara langsung bagaimana sistem kerja perbankan syariah berjalan, mulai dari pelayanan nasabah, pengenalan produk syariah, hingga tata cara administrasi dan operasional. Selain itu, mahasiswa juga belajar tentang kedisiplinan, tanggung jawab, serta pentingnya etika kerja dalam dunia perbankan. Walaupun terdapat beberapa kendala, seperti penyesuaian dengan budaya kerja dan keterbatasan akses data, semua itu dapat diatasi dengan bantuan dan bimbingan dari pihak instansi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Juanda, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah tergolong baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini tercermin dari keramahan pegawai, kecepatan transaksi, dan kejelasan informasi produk yang diterima nasabah. Selain itu, pengawasan Dewan Pengawas Syariah memastikan bahwa setiap produk dan layanan berjalan sesuai ketentuan Islam. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti antrian panjang saat jam sibuk, terbatasnya jumlah petugas layanan, dan rendahnya pemahaman sebagian nasabah terhadap produk syariah. Oleh karena itu, perlu dilakukan penambahan tenaga pelayanan, optimalisasi layanan digital melalui BSI Mobile, serta peningkatan literasi produk syariah secara berkelanjutan agar pelayanan BSI KCP Medan Juanda dapat semakin efisien, inklusif, dan berdaya saing tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Haris Romdhoni, D. R. (2018). pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan, produk, dan religius terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk simpanan pada lembaga keuangan mikro syariah. *Jurnal Ilmial Ekonomi Islam*, Vol. 04 No. 02.
- Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), hal.11
- Bank Syariah Indonesia <https://share.google/cy6VIgmDGovYwZ0e1>
- BSI. (n.d.). Bank Syariah Indonesia. Retrieved March 6, 2023, from <https://www.bankbsi.co.id/>
- Fransiska, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri . Dalam Skripsi. IAIN Ponorogo.
- Hafiz, A. (2018). Analisis SWOT Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah. Dalam Skripsi. <https://www.bareksa.com/kamus/p/perbankan>

- Ismail, A. H., & Pradesyah, R. (2024). *Pengaruh Pemahaman Akad Dan Religiusitas Terhadap Minat*. 6(1), 124–134.
- Ismail, A. H., Khairunnisa, Pradesyah, R., & Bara, A. (2023). SUPPORT SYSTEM LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH DALAM PENGEMBANGAN UMKM HALAL KOTA MEDAN. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(02), 1–14.
<https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/6401>
- Ismaydina, P., & Jannah, N. (2022). Mekanisme Tabungan Easy Mudharabah pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 944–951.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT.Raja Grafindo, 2005), h.15
- Muhaeni, S. N., Apsari, P. I., Yusron, M., & Setiyowati, A. (2022). Analisis Penerapan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Easy Wadiah. *Musyarakah: Journal of Sharia Economic (MJSE)*, 2(1), 29–42.
- Muhammad. (2017). *Manajemen Dana Bank Syariah*. RajaGrafindo Persada.
- Munawaroh, Radiansyah, M., Ayni, C., Silalahi, P., & Pradesyah, R. (2024). *Pengaruh Inovasi Produk, Pemahaman Sertifikat Halal, dan Literasi Produk Terhadap Keputusan Generasi Milenial Membeli Produk Kosmetik*. 6(2), 229–241.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1, (Jakarta, Erlangga, 2001),h.83
- Pradesyah, R., & Ismail, A. H. (2024). *Planned Behaviour dalam Mendukung Cashless Society: Meningkatkan Intensitas UMKM Halal Menggunakan Pembayaran Nontunai Penulis* (F. Y. Sirait (ed.)). umsupress.
https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=UQIREQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=info:w-SLrPi_yfkJ:scholar.google.com&ots=fj3sF3tVyu&sig=Gfx8ZL-fez3Kc4HOHqZENp11Tcg&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Zainul, A. (2009). *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Azkia Publisher.