

**PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* BANK MUAMALAT
INDONESIA DAN BANK SYARIAH INDONESIA PADA
MASYARAKAT KABUPATEN PONOROGO**

SKRIPSI



JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2024

ABSTRAK

Nurchayani, Wahyu Dwi. Perbandingan Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile banking* Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia pada Masyarakat Kabupaten Ponorogo. *Skripsi*. 2024. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Tiara Widya Antikasari, M.M.

Kata Kunci: *Mobile banking*, Kepuasan Nasabah, Perbankan

Mobile banking merupakan saluran distribusi bank yang digunakan untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan teknologi penyampaian data melalui *handphone*. Kecanggihan *mobile banking* adalah dapat diakses melalui *smartphone* secara maksimal. Kepuasan nasabah merupakan kesesuaian antara harapan dengan hasil dari apa yang telah diperoleh. Dalam tingkatan kepuasan adalah fungsi dari yang membedakan antara kinerja dengan sebuah harapan.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk membandingkan kepuasan nasabah dalam menggunakan BMI *mobile banking* dan nasabah pengguna BSI *mobile banking* dengan beberapa indikator. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna BMI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*. Dan untuk mengetahui apa saja dampak dari kepuasan nasabah dalam menggunakan BMI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dimana peneliti lebih cenderung menggunakan analisis dan landasan teori dimanfaatkan sebagai gambaran umum untuk bahan pembahasan hasil penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa perbandingan kepuasan nasabah BMI *mobile banking* terletak pada aplikasi mudah digunakan, layanan mudah dijangkau, dan dapat diandalkan. Sedangkan pada BSI *mobile banking* terletak pada inovasi produk dan aman. Sedangkan faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah BMI adalah kualitas layanan, kualitas produk, harga dan pribadi. Sedangkan faktor yang mempengaruhi BSI adalah kualitas layanan, kualitas produk, dan harga. Selanjutnya dampak dari kepuasan nasabah BMI *mobile banking* loyal, mengulang kembali pembelian produk, dan membeli produk lain. Sedangkan nasabah BSI *mobile banking* loyal dan mengulang kembali pembelian produk.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Kecamatan Jenangan

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa proposal skripsi atas nama:


NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1.	Wahyu Nurcahyani	Dwi 402200212	Perbankan Syariah	Perbandingan Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Muamalat Indonesia Dan Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kabupaten Ponorogo

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

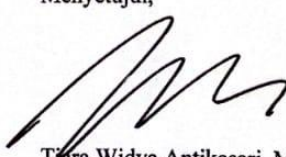
Ponorogo, 21 Maret 2024

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Husna Ni'matul Ulya, M.E.Sy
NIP. 19860808201902023

Menyetujui,


Tara Widya Antikasari, M.M.
NIP. 199201012019032045



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Kecamatan Jenangan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Perbandingan Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan
Mobile Banking Bank Muamalat Indonesia Dan Bank
Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kabupaten Ponorogo
Nama : Wahyu Dwi Nurcahyani
NIM : 402200212
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang Ujian Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang ekonomi.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang
Ridho Rokamah, M.Si.
NIP. 197412111999032002

()

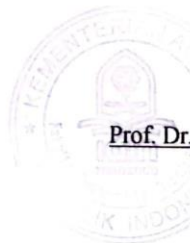
Penguji I
Prof. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP. 197207142000031005

()

Penguji II
Tiara Widya Antikasari, M.M.
NIP. 199201012019032045

()

Ponorogo, 03 Mei 2024
Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo




Prof. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP. 197207142000031005

v

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Dwi Nurcahyani
NIM : 402200212
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Perbandingan Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia pada Masyarakat Indonesia.

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini telah diperiksa oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses melalui ethesis.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari penulisan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 21 Mei 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Wahyu Dwi Nurcahyani

NIM. 402200212

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Wahyu Dwi Nurcahyani

NIM : 402200212

Jurusan : Perbankan Syariah


Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING BANK MUAMALAT INDONESIA DAN BANK
SYARIAH INDONESIA PADA MASYARAKAT KABUPATEN PONOROGO**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali bagian
tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 20 Maret 2024

Pembuat Pernyataan

A 10,000 Rupiah revenue stamp (Meterai Tempel) with a signature over it. The stamp is rectangular and features a portrait of a man in the center. The text on the stamp includes "10000" in large numbers, "METERAI TEMPEL", and "DAGALX000125000". The signature is written in black ink over the stamp.

Wahyu Dwi Nurcahyani

NIM 402200212

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Studi Penelitian Terdahulu	8
F. Metode Penelitian	16
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	16
2. Kehadiran Peneliti.....	17
3. Lokasi Penelitian.....	18
4. Data dan Sumber Data	18
5. Teknik Pengumpulan Data	19
6. Teknik Pengolahan Data	21
7. Analisis Data	21
8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	23
G. Sistematika Pembahasan	24
BAB II. KEPUASAN NASABAH, <i>MOBILE BANKING</i>	26
A. Kepuasan Nasabah.....	26
1. Definisi Kepuasan Nasabah.....	25
2. Aspek-aspek Kepuasan Nasabah	28
3. Indikator Kepuasan Nasabah.....	29
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	31

5. Dampak Kepuasan Nasabah.....	32
B. Teori Teknologi Digital	34
1. Definisi Teori Teknologi Digital	34
C. <i>Mobile Banking</i>	35
1. Definisi <i>Mobile Banking</i>	35
2. Manfaat <i>Mobile Banking</i>	38
3. Kelebihan dan Kekurangan <i>Mobile Banking</i>	39

BAB III. PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH DALAM MENGUNAKAN <i>MOBILE BANKING</i> BMI DAN BSI DI KABUPATEN PONOROGO	42
A. Gambaran Umum Tentang Bank Muamalat Indonesia	42
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia.....	42
2. Visi Misi dan Tujuan Bank Muamalat Indonesia.....	44
3. Struktur Organisasi	46
4. Produk Pembiayaan Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo	49
B. Gambaran Umum Tentang Bank Syariah Indonesia.....	56
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia	56
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	57
3. Struktur Organisasi	58
4. Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Soetta.....	61
C. Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat Indonesia	65
D. Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia	78
E. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat Indonesia.....	86
F. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia	91

G. Dampak Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat Indonesia	97
H. Dampak Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia	102
BAB IV. ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH DALAM MENGUNAKAN <i>MOBILE BANKING</i> BANK MUAMALAT INDONESIA DAN BAN SYARIAH INDONESIA PADA MASYARAKAT KABUPATEN PONOROGO	108
A. Analisis Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> yang Disediakan oleh BMI dan BSI di Kabupaten Ponorogo	108
B. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BMI dan BSI di Kabupaten Ponorogo	114
C. Analisis Dampak Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile</i> <i>Banking</i> BMI dan BSI di Kabupaten Ponorogo	119
BAB V. PENUTUP.....	123
A. Kesimpulan	123
1. Kesimpulan Analisis Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> yang Disediakan oleh BMI dan BSI di Kabupaten Ponorogo	123
2. Kesimpulan Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BMI dan BSI di Kabupaten Ponorogo	123
3. Kesimpulan Dampak Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BMI dan BSI di Kabupaten Ponorogo	123
B. Saran	124
DAFTAR PUSTAKA.....	126

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi tentu sangat penting dalam dunia bisnis tidak terkecuali pada sektor perbankan yang terkena dampak dari *e-business*. Berbagai cara tentu telah dilakukan oleh bank syariah maupun bank konvensional dalam memanfaatkan adanya kemajuan dalam dunia teknologi.¹ Beberapa bank tersebut mulai berinovasi memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dengan lebih meningkatkan layanan. Peningkatan layanan tersebut dilakukan dengan cara memberikan diferensiasi produk dan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat memposisikan diri sebagai bank yang mempunyai nilai lebih dibandingkan bank lainnya. Menjaga *fitur* dan kualitas layanan baik dalam operasional di kantor dengan operasional aplikasi *mobile banking* merupakan salah satu permasalahan yang serius bagi seluruh sektor perbankan yang ada.

Di sisi lain, *fitur* dan kualitas layanan juga menjadi tolak ukur dalam membandingkan kepuasan nasabah baik bank syariah maupun bank konvensional. Menurut Kotler kepuasan nasabah sendiri merupakan tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan

¹ Nely Zahara, “Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Pemanfaatan Mobile Banking pada Bank Syariah di Yogyakarta” (*Skripsi*, Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, 2018).

nasabah.² Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh lembaga perbankan tentu memiliki penilaian tersendiri untuk nasabah. Menurut Febrianta dan Irawan yang dikutip dari jurnal menyatakan bahwa pelayanan nasabah yang berkualitas merupakan salah satu cara menghadapi persaingan serta hal utama yang akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.³

Di samping itu, lembaga perbankan juga tidak lepas dari adanya resiko yang melingkupi kegiatan operasionalnya termasuk *fitur* dan kualitas layanan. Sebagai perusahaan jasa, bank tentu memiliki resiko yang mana dengan mudah saling melakukan tiruan produk yang beredar di pasaran. Kegiatan dalam perbankan sendiri guna memanfaatkan teknologi digital dan informasi adalah dengan memberikan layanan *electronic banking* dalam bentuk *mobile banking*. Menurut Wulandari dan Moeliono yang dikutip dari jurnal, *mobile banking* adalah sebuah layanan perbankan yang menggunakan alat komunikasi seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi *handphone*.⁴ Beberapa *fitur* tersedia di *mobile banking* seperti mengakses rekening, melakukan kegiatan transaksi baik bisnis maupun non bisnis, hingga pemberitahuan informasi mengenai produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik.⁵

² Andrianto Widjaja, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Tbk," *Journal*, t.t.

³ Zahara, "Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Pemanfaatan Mobile Banking pada Bank Syariah di Yogyakarta," 2018. (*Skripsi*, Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, 2018).

⁴ Heni Sukmawati, Ari Farizal Rasyid, dan Mega Rahma Kurniaputri, "Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model" 7 (2021): 2. *Jurnal Ilmu Siber dan Teknologi Digital*.

⁵ Talita Oktania Sari, "Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus

Penggunaan layanan aplikasi *mobile banking* dalam industri perbankan bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan yang salah satunya adalah transfer antar rekening. Kegiatan ini yang biasanya harus mengunjungi *Automated Teller Machine* (ATM) atau bahkan harus pergi ke bank langsung kini mudah dilakukan hanya dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* di mana saja. Segala sesuatu yang sebelumnya cukup menyita waktu dan memiliki tingkat kesulitan akan menjadi mudah dengan adanya teknologi. Hal ini akan menjadikan manusia lebih efisien dalam mengerjakan aktifitas sehari-hari khususnya nasabah yang memiliki mobilitas tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Febrianta dan Irawan membuktikan bahwa penggunaan *e-banking* khususnya *mobile banking* menjadi suatu perkembangan yang mana lebih efisien dan memenuhi kepuasan nasabah dengan tiga alasan utama diantaranya praktis, transaksi yang cepat, dan mempermudah nasabah.⁶ Namun tentunya, masing-masing bank syariah memiliki beberapa perbedaan yang mana hal ini akan menjadikan perbandingan mengenai kepuasan nasabah ketika menggunakan aplikasi *mobile banking* dari masing-masing bank tersebut. Persaingan yang cukup ketat antara bank syariah satu dengan yang lainnya tentu mengakibatkan adanya perlombaan untuk saling mengungguli dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini tentu dikarenakan semakin banyak

Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia KCP Bojonegoro)” (*Skripsi*, Tulungagung, Universitas Islam Negeri Satu Tulungagung, 2022).

⁶ Nely Zahara, “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile Banking Pada Bank Syariah Di Yogyakarta,” 2018, 3. (*Skripsi*, Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, 2018).

perbankan yang merasa bahwa penggunaan layanan *mobile banking* dapat menekan biaya dana (*cost of fund*).⁷

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan dengan saudari Nabila Rista selaku nasabah dari BMI mengatakan bahwa penggunaan aplikasi *mobile banking* dari BMI masih kurang memuaskan dalam menyediakan *fitur*. Menurutnya salah satu *fitur* Shopeepay yang saat itu belum tersedia justru sesuatu yang merugikan bagi BMI sendiri karena sistem belanja online yang saat ini marak tentu tidak lepas juga dari pembayaran via online.⁸ Berbeda dari hasil wawancara yang dilakukan dengan saudari Yustika Sari selaku nasabah dari BMI justru mengatakan yang sebaliknya, bahwa penggunaan aplikasi *mobile banking* dari BMI sangat membantu dan se real time itu, bukti transaksi yang otomatis tersimpan di galeri, dan memiliki pelayanan yang super lengkap.⁹

Wawancara dengan bapak Harmanto selaku nasabah dari BMI mengatakan bahwa menurutnya *mobile banking* dari BMI setelah melakukan update aplikasi justru sangat lelet, kebanyakan *fitur*, dan masalah-masalah lainnya.¹⁰ Wawancara dengan Wulandari selaku nasabah dari BSI mengatakan bahwa menurutnya *mobile banking* dari BSI terlalu banyak memiliki menu namun tidak berfungsi secara maksimal. Selain itu, *mobile banking* BSI sendiri menurutnya sering terjadi error.¹¹ Wawancara dengan Rismawati selaku nasabah dari BSI justru berbanding terbalik dengan

⁷ *Ibid*, 6.

⁸ Rista Nabila, Wawancara, Oktober 23, 2023.

⁹ Yustika Sari, Wawancara, Oktober 23, 2023.

¹⁰ Harmanto, Wawancara, 25 November 2023.

¹¹ Wulandari, Wawancara, Oktober 2023.

pernyataan tersebut bahwa penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI sangat memuaskan dengan adanya fitur-fitur yang semakin lengkap dan canggih serta memiliki kualitas grafik no lemot lemot.¹²

Wawancara dengan ibu Sari selaku nasabah dari BSI justru mengatakan bahwa aplikasi ini memiliki tampilan yang aneh dan membosankan untuk sekelas bank. Selain itu, dimana setiap akan melakukan cek saldo atau mutasi harus memasukan pin.¹³ Bank syariah merupakan bank yang juga beroperasi di Indonesia. Lahirnya bank syariah adalah sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Beberapa diantaranya adalah BMI dan BSI. Bank Muamalat Indonesia telah berdiri pada 1 November 1991 sebagai bank pertama di Indonesia yang menggunakan konsep secara syariah.¹⁴ Sedangkan Bank Syariah Indonesia diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 yang mana merupakan bank gabungan antara Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan BSI Syariah.¹⁵ Bank Muamalat Indonesia menjadi bank syariah terbesar dan lebih dulu berdiri dibandingkan Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan hal tersebut tentu Bank Muamalat Indonesia berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik tentu akan menjaga kesetiaan nasabah BMI.

Namun meskipun demikian, Bank Syariah Indonesia juga selalu berupaya

¹² Rismawati, Wawancara, Oktober 25, 2023.

¹³ Sari, Wawancara, November 06, 2023.

¹⁴ "Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat," *Bank Muamalat* (blog), diakses 27 Januari 2024, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>.

¹⁵ "Sejarah Perseroan," *BSI Bank Syariah Indonesia* (blog), diakses 27 Januari 2024, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

memberikan kualitas layanan yang terbaik untuk nasabah meskipun baru berdiri ditengah-tengah bank syariah yang lebih dulu berdiri. Seperti yang kita ketahui, Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk menganut agama Islam. Masyarakat Islam pun juga belum menjamin bahwa lebih memilih menggunakan bank syariah seperti BMI dan BSI dari pada bank konvensional.

Namun beberapa keputusan membuat mereka untuk membuka rekening bank syariah baik BMI maupun BSI yang mana tentu memiliki perbedaan dari sistem operasionalnya bahkan layanan aplikasi *mobile banking*. Tentunya hal ini akan menjadikan perbandingan masyarakat dalam merasakan kepuasan sebagai nasabah saat menggunakan BMI dan BSI. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui perbandingan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* antara Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul “**Perbandingan Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile banking* Bank Muamalat Indonesia Dan Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kabupaten Ponorogo**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BMI dan BSI di kabupaten Ponorogo?
2. Apa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yang disediakan oleh BMI dan BSI di Kabupaten Ponorogo?

3. Bagaimana dampak kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BMI dan BSI di kabupaten Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BMI dan BSI di kabupaten Ponorogo.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yang disediakan oleh BMI dan BSI di Kabupaten Ponorogo.
3. Untuk mengetahui dampak kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BMI dan BSI di kabupaten Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan berupa tambahan pengalaman, pengetahuan, dan wawasan kepada peneliti berkaitan dengan objek penelitian.

2. Bagi Institut Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang dapat dijadikan referensi dan memberikan sumbangsih pemikiran, wawasan, serta bukti empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan, wawasan, dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam penulisan skripsi ini, terdapat 14 penelitian terdahulu tentang perbandingan kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking yang kemudian peneliti klasifikasikan menjadi empat tema yaitu:

A. Kepuasan Nasabah

Terdiri dari beberapa penelitian dengan tema kepuasan nasabah

1. Jurnal karya Muhammad Syahril Tanjung dan Mohammad Wahid dengan judul *“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung”*. Hasil dari penelitian ini adalah bukti dari pernyataan nasabah dalam wawancara yang telah dilakukan bahwa yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung di Mata Nasabah sangat memuaskan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian yaitu di Jember. Untuk persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif.¹⁶

¹⁶ Muhammad Syahril Tanjung dan Moh. Wahid, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung,” *Jurnal Digital Library UIN KHAS Jember*, 2023.

2. Jurnal karya Phiona N. Wafula dengan judul “*Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Analisis Komparatif Nasabah Bank Konvensional dan Islam di Kenya*”. Hasil dari penelitian ini semua dimensi kualitas layanan (variabel independen) ditemukan berkorelasi positif terhadap kepuasan pelanggan (variabel dependen) membandingkan tingkat kepuasan dengan dimensi pelayanan yang berbeda kualitas oleh nasabah jenis bank tertentu, nasabah bank konvensional lebih puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian dan juga metode yang digunakan. Untuk persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai analisis perbandingan kepuasan nasabah bank syariah dengan bank konvensional.¹⁷

B. Perbandingan Kepuasan Nasabah

Terdiri dari beberapa penelitian dengan tema perbandingan kepuasan nasabah

1. Jurnal karya Nikmatus Zakiah dengan judul “*Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional*”. Hasil dari penelitian ini dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh nasabah bank syariah lebih baik dari pada bank konvensional meskipun dari sisi usia, bank syariah tertinggal jauh dari bank konvensional. Bank syariah yang notabene merupakan bank dengan *basic* syariah, ternyata memberikan pelayanan kepada nasabah dengan kualitas yang lebih baik

¹⁷ Phiona N. Wafula, “Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Analisis Komparatif Nasabah Bank Konvensional dan Islam di Kenya,” *Journal Strathmore University*, 2019.

dari pada bank konvensional. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian. Untuk persamaan dari kedua penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dan meneliti mengenai analisis perbandingan bank syariah dengan bank konvensional.¹⁸

2. Jurnal karya Miftahuddin dan Decky Hendarsyah dengan judul “*Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis dengan Bank Mandiri KCP. Bengkalis*”. Hasil dari penelitian ini di dapat bahwa fasilitas aplikasi *Mobile banking* Bank Mandiri lebih baik dari pada Bank Syariah Mandiri. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan yakni di Bengkalis khususnya Bank Syariah Mandiri dengan Bank Mandiri. Sedangkan persamaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif dan juga sama-sama meneliti analisis perbandingan bank syariah dengan bank konvensional.¹⁹
3. Jurnal karya Alwan Firmansyah dengan judul “*Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile banking pada Bank Syariah Mandiri dan Bank BSI Syariah*”. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri lebih besar dari nilai rata-rata kualitas pelayanan *mobile banking* pada BSI Syariah.

¹⁸ Nikmatuz Zakiah, “Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional,” *Jurnal Masharifal al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 5 No. 2 (2020).

¹⁹ Miftahuddin dan Decky Hendarsyah, “Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis,” *IQTISHADUNA : Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8 No.1 (2019).

Artinya kualitas pelayanan *mobile banking* yang di rasakan oleh nasabah Bank Syariah Mandiri lebih tinggi/baik jika dibandingkan dengan BSI Syariah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian dan juga metode yang digunakan. Untuk persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai analisis perbandingan kepuasan nasabah bank syariah dengan bank konvensional.²⁰

4. Jurnal karya Sarwani, Andry Herawati, dan Liling Listyawati dengan judul “*Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Bank Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Surabaya*”. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa berdasarkan Importance Performance Analysis yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa pelayanan kedua bank dapat dikatakan memuaskan dan telah sesuai dengan harapan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian yang berada di Surabaya dan juga metode yang digunakan. Untuk persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai analisis perbandingan kepuasan nasabah bank syariah dengan bank konvensional.²¹

5. Jurnal karya Fayaz Ahmad Lone, dkk dengan judul “*Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah terhadap Perbankan Syariah dan Konvensional: Sebuah Studi Empiris dari Arab Saudi*”. Hasil dari

²⁰ Alwan Firmansyah, “Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah,” *Jurnal Universitas Islam Indonesia*, 2018.

²¹ Sarwani, Herawati, dan Liling Listyawati, “Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Bank Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Surabaya,” *Jurnal University Dr.Soetomo*, 2018.

penelitian ini menunjukkan setelah menggunakan independent sample t-test dan ANOVA satu arah, ditemukan bahwa nasabah sama-sama puas dengan bank konvensional maupun bank syariah. Selain itu juga tidak ditemukan perbedaan kepuasan nasabah dari wilayah yang berbeda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian yang berada di Arab Saudi dan juga metode penelitian. Untuk persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai analisis perbandingan kepuasan nasabah.²²

6. Skripsi karya Talita O.S, dengan judul “*Analisis Perbandingan Fasilitas Dan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile banking Bank Syariah Dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro Dan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro)*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Perbandingan menunjukkan bahwa *fitur* pada BSI *mobile banking* lebih banyak dari pada *fitur* pada BSI *mobile banking*, 2) Nasabah merasa puas setelah menggunakan dan bertransaksi melalui aplikasi BSI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*, meskipun ada beberapa kendala dan masalah yang dihadapi oleh nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian yakni di Bojonegoro.

Sedangkan persamaannya terletak pada metode penelitian yakni kualitatif

²² Fayaz Ahmad Lone, Ebraheem Aldawood, dan Ulfat Bhat, “Comparative Analysis of Customer Satisfaction Towards Islamic and Conventional Banking: An Empirical Study from Saudi Arabia,” *Journal SSRN : International Review of Management and Marketing*, t.t.

dan penelitian yang dilakukan yakni mengenai kualitas layanan *Mobile banking*.²³

7. Skripsi karya Anissa Khotijah, dengan judul “ *Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile banking pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional (Studi Pada BSI KCP Bandar Lampung dan BSI KCP Tanjung Agung Periode 2022)*”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Terdapat perbedaan pada indikator persepsi kegunaan BSI dan BSI. Terdapat perbedaan pada indikator persepsi kemudahan penggunaan BSI dan BSI. Tidak terdapat perbedaan pada indikator sikap terhadap pengguna BSI dan BSI. Terdapat perbedaan pada indikator minat perilaku untuk menggunakan BSI dan BSI. Dan tidak terdapat perbedaan pada indikator penggunaan system sesungguhnya BSI dan BSI. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian dan juga metode penelitian. Untuk persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai analisis perbandingan kepuasan nasabah.²⁴
8. Skripsi karya Selly Marliani dengan judul “*Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (Din) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsar*”.

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Muamalat KCP Al-Kautsar Bandar

²³ Sari, “Talita Oktania Sari, “Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia KCP Bojonegoro).” (*Skripsi*, Tulungagung, Universitas Islam Negeri Satu Tulungagung, 2022).

²⁴ Annisa Khotijah, “Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile banking pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional (Studi Pada BSI KCP Bandar Lampung dan BSI KCP Tanjung Agung Periode 2022)” (*Skripsi*, Lampung, UIN Raden Intan, 2022).

Lampung bahwa dalam aplikasi Muamalat Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN), yang lebih memberikan tingkat kepuasan pada nasabah adalah aplikasi Muamalat Digital Islamic Network (DIN), karena dalam Muamalat Digital Islamic Network *fitur – fitur* nya lebih lengkap, serta biaya transaksinya lebih murah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian yakni di Bank Muamalat KCP Al Kautsar. Sedangkan persamaannya terletak pada metode penelitian kualitatif dan penelitian yang dilakukan yakni mengenai perbandingan *Mobile banking*.²⁵

9. Skripsi karya Bunga Nur Inda Sari, dengan judul “*Perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu*”. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa *pertama*, kualitas pelayanan langsung yang ada di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu sudah bagus, dan nasabah sudah puas memakai pelayanan *teller*. *Kedua*, kualitas pelayanan digital yang ada di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu sudah bagus, dan nasabah sudah puas memakai pelayanan *teller*. *Ketiga*, faktor yang menyebabkan nasabah lebih sering menggunakan pelayanan *teller* daripada pelayanan ATM adalah karena kebutuhan, kurangnya pemahanan nasabah dalam menggunakan ATM, rasa tidak aman saat menggunakan ATM, dan nasabah merasa lebih nyaman menggunakan pelayanan *teller*. Perbedaan

²⁵ Selly Marliani, “Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsa” (*Skripsi*, Lampung, IAIN Metro, 2021).

penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian dan juga metode yang digunakan. Sedangkan persamaannya terletak pada penelitian yang dilakukan yakni mengenai perbandingan kualitas layanan.²⁶

C. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah

Terdiri dari penelitian dengan tema faktor-faktor kepuasan nasabah.

1. Jurnal karya Maulida Nurhidayati dan Novi Kurnia Cahyani dengan judul *“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel pada Nasabah BSI KCP Ponorogo”*. Hasil dari penelitian ini adalah kemudahan dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan nasabah, kemudahan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah akan tetapi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh pada loyalitas nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada metode yang digunakan yakni kuantitatif. Sedangkan persamaannya terletak pada objek penelitian di BSI KCP Ponorogo.²⁷

D. Loyalitas Nasabah

Terdiri dari beberapa penelitian dengan tema loyalitas nasabah.

1. Jurnal karya Rokhmat Subagiyo dkk, dengan judul *“Analisis Perbandingan Loyalitas Pelanggan secara Islami dan Bank Konvensional ; Tinjauan Literatur”*. Hasil dari penelitian ini dapat

²⁶ Bunga Nur Ina Sari, “Perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu” (*Skripsi*, Bengkulu, IAIN Bengkulu, 2018).

²⁷ Maulida Nurhidayati dan Novi Kurnia Cahyani, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel pada Nasabah BSI KCP Ponorogo,” *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance* 1 No. 2 (2021).

dikatakan bahwa Perilaku konsumen rasional mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah bank syariah dan bank konvensional. Artinya nasabah bank syariah dan bank konvensional merupakan nasabah yang tetap rasional. Jika menguntungkan bagi nasabah bank syariah maka nasabah akan loyal; jika tidak menguntungkan nasabah bank syariah maka ia akan pindah ke bank syariah lain, bahkan pindah ke bank konvensional. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian yaitu di Jember. Untuk persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif.²⁸

3. Jurnal karya Ahmad Suminto dan Shinta Maharani dengan judul “*Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality dan Corporate Image terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Ponorogo*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel CSR tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dan secara parsial variabel IB-SQ dan corporate image berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada metode penelitian dan variabel yang digunakan. Untuk persamaan dari kedua penelitian ini terletak di Ponorogo.²⁹

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

²⁸ Rokhmat Subagiyo, “Analisis Perbandingan Loyalitas Pelanggan secara Islami dan Bank Konvensional ; Tinjauan Literatur,” *al-Uqud: Journal of Islamic Economics* 5 No.1 (2021).

²⁹ Ahmad Suminto dan Shinta Maharani, “Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality dan Corporate Image terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Ponorogo,” *el Barka: Journal of Islamic Economic and Business* 3 No.1 (2020).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode kualitatif menurut Bogdan dan Biklen yang dikutip dari jurnal, mengemukakan pendapat bahwa penelitian kualitatif adalah langkah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau ucapan, serta perilaku orang yang diamati.³⁰ Pada pendekatan kualitatif, peneliti perlu mendeskripsikan suatu objek., fenomena, atau setting sosial yang setelahnya dituangkan dalam karya tulisan bersifat naratif. Penulisan data dan faktanya sendiri berbentuk kata atau gambar dan bukan angka. Isi dalam penulisan karya penelitian kualitatif adalah kutipan-kutipan data atau fakta yang mana terdapat di lapangan. Hal tersebut digunakan untuk memberikan dukungan terhadap apa yang ditulis dalam karya penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah etnografi atau biasa disebut penelitian lapangan. Yang mana penelitian ini dilakukan dengan memahami secara mendalam mengenai perilaku yang terjadi secara alamiah disebuah lembaga dari sisi pelakunya. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengumpulkan data yang berkaitan dengan perbandingan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yang disediakan oleh BMI dan BSI di Kabupaten Ponorogo.

2. Kehadiran Peneliti

Berikut ini adalah jadwal kehadiran peneliti di tempat penelitian:

Tabel 1.1 Jadwal Kehadiran

³⁰ Aprilia Nurhayati, Wasito Utomo, dan Hari Fitrianto, "Analisis Dampak Culture Shock terhadap Motivasi Belajar para Taruna Tingkat di Politeknik Penerbangan Surabaya," *Jurnal Politeknik Penerbangan Surabaya*, 2022, 3.

No	Jenis kegiatan	Bulan					
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1.	Observasi beserta wawancara	23					
			06				
					27	5	

3. Lokasi/ Tempat Penelitian (Penelitian Lapangan)

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Indonesia yang beralamat di Jl. Urip Sumoharjo No.55, Krajan, Mangkujayan, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63413 dan Bank Syariah Indonesia yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta, Banyudono, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63411. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena peneliti mendengar secara langsung aduan nasabah dalam merasakan perbandingan kepuasan saat menggunakan *mobile banking* dari BMI dan BSI.

4. Data dan Sumber Data

Data dalam penelitian kualitatif secara umum merupakan data lunak yang berupa kata, ungkapan, kalimat, dan tindakan, bukan berupa data kertas yang berisi angka-angka statistik.³¹ Pada dasarnya data terdiri dari seluruh informasi yang dicari, dikumpulkan, dan dipilih oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan yang mengetahui tentang informasi dan permasalahan dalam penelitian secara lebih mendalam dan dapat dipercaya sebagai sumber data yang valid.

³¹ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Surakarta, 2014).

Pada penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder:

a. Sumber data primer

Sumber data primer berisikan data utama atau yang peneliti dapatkan secara langsung dilapangan dari hasil wawancara dan observasi dengan narasumber. Dalam penelitian ini sumber data primer didapatkan dari Pimpinan Bank dan nasabah pengguna *mobile banking* BMI dan BSI di kabupaten Ponorogo.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang didapat secara tidak langsung saat dilapangan. Data sekunder biasanya diperoleh dalam bentuk data yang sudah jadi. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder didapatkan dari jurnal-jurnal yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang harus dilakukan dalam penelitian. Dengan mengetahui teknik pengumpulan data yang tepat, peneliti akan mengumpulkan data yang memenuhi standart data yang telah ditetapkan dan juga memperoleh data yang akurat. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi perlu dilakukan dalam penelitian kualitatif yang mana dengan observasi, peneliti dapat mendokumentasikan secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penelitian. Dalam melakukan observasi, peneliti harus selalu memperhatikan kepekaan indra mata dan telinga serta pengetahuan untuk mengamati sasaran penelitian dengan tidak mengakibatkan perubahan pada kegiatan atau peristiwa atau benda yang sedang diamati.³² Pada teknik ini, peneliti menggali informasi mengenai indikator apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BMI dan BSI di kabupaten Ponorogo.

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan yang sebelumnya telah direncanakan oleh peneliti bersama informan untuk mendapatkan informasi. Pada teknik wawancara, peneliti akan bertanya atau menginterview secara tatap muka kepada informan guna mendapatkan informasi yang dicari. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara bersama nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* dari kedua bank tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran dokumen baik dalam bentuk

³² *Ibid*, 133.

dokumen tertulis, gambar, atau benda yang berkaitan dengan aspek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil data berupa gambar, catatan peneliti, dan beberapa referensi dari internet untuk mendukung informasi yang diperlukan dalam penelitian.

6. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Reduksi Data. Sebelum melakukan pengolahan data, peneliti melakukan pengumpulan data dengan memilah data atau informasi yang sudah didapatkan dari informan. Hal tersebut dilakukan agar data yang telah diperoleh sesuai dengan konteks apa yang akan peneliti teliti dan fokus dari penelitian.

7. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong, proses analisis data kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang telah diperoleh dari berbagai sumber baik wawancara, pengamatan, yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto maupun lainnya.³³ Proses analisis data dilakukan dengan melalui beberapa tahapan diantaranya sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data disini merupakan data yang ada di lapangan penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan

³³ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, 1 (Karanganyar-Klodangan 004/027 Sendangtirto Berbag Sleman Yk.: Literasi Media Publishing, 2015).

melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam hal ini, peneliti perlu menentukan strategi pengumpulan data yang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman mengenai data pada proses pengumpulan data berikutnya.

2. Reduksi data

Reduksi data berarti peneliti mereduksi data dengan merangkum atau memilih yang lebih pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang yang tidak diperlukan. Reduksi data dapat dilaksanakan dengan jalan abstraksi yaitu suatu usaha merangkum inti, proses, dan pertanyaan-pertanyaan yang diperlukan sehingga tetap berada di data penelitian.

3. Penyajian data

Penyajian data merupakan informasi yang dikumpulkan secara tersusun yang kemungkinan akan dapat ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data informasi yang kemudian disusun dan diambil kesimpulan. Alasan penyajian data sendiri diperlukan untuk menyederhanakan tanpa mengurangi data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif yang biasanya berbentuk naratif.

4. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan atau verifikasi merupakan tahapan akhir dalam proses analisis data. Pada penelitian ini, peneliti menarik dan mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Dari

data-data tersebut, dapat ditemukan hubungan, persamaan, dan perbedaan. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek penelitian dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian.³⁴

8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Menurut Moleong tentang keabsahan data dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti mengadakan perpanjangan kehadiran, ketekunan pengamatan, triangulasi dan pengecekan sejawat.³⁵ Dengan hal tersebut, pengecekan keabsahan temuan yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perpanjangan Kehadiran

Peneliti dapat menambah masa observasi dan wawancara untuk mendapatkan data yang valid dari lokasi penelitian tidak hanya sekali dua kali.

2. Ketekunan Pengamatan

Peneliti lebih tekun dalam melakukan pengamatan dengan meneliti kebenaran dokumen yang didapatkan, meneliti data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

3. Triangulasi

Peneliti berusaha mengkaji data dengan melalui beberapa sumber dan metode. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan dengan teori yang dikemukakan oleh para ahli.

³⁴ *Ibid.*, 123-124

³⁵ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Ramaja Rosdakarya, 2012).

4. Pembahasan Sejawat

Peneliti berusaha mengkaji temuan dengan melakukan diskusi bersama teman yang ikut menemani dalam proses penelitian.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 bab, dimana masing-masing bab terdiri dari sub-sub yang berkaitan. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pengantar penelitian yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KEPUASAN NASABAH DAN *MOBILE BANKING*

Bab ini berisi kajian teori yang digunakan dalam pembahasan, analisis serta pemecahan masalah serta sebagai alat untuk memahami data dan menafsirkan data yang diteliti.

BAB III : PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BMI DAN BSI PADA MASYARAKAT KABUPATEN PONOROGO

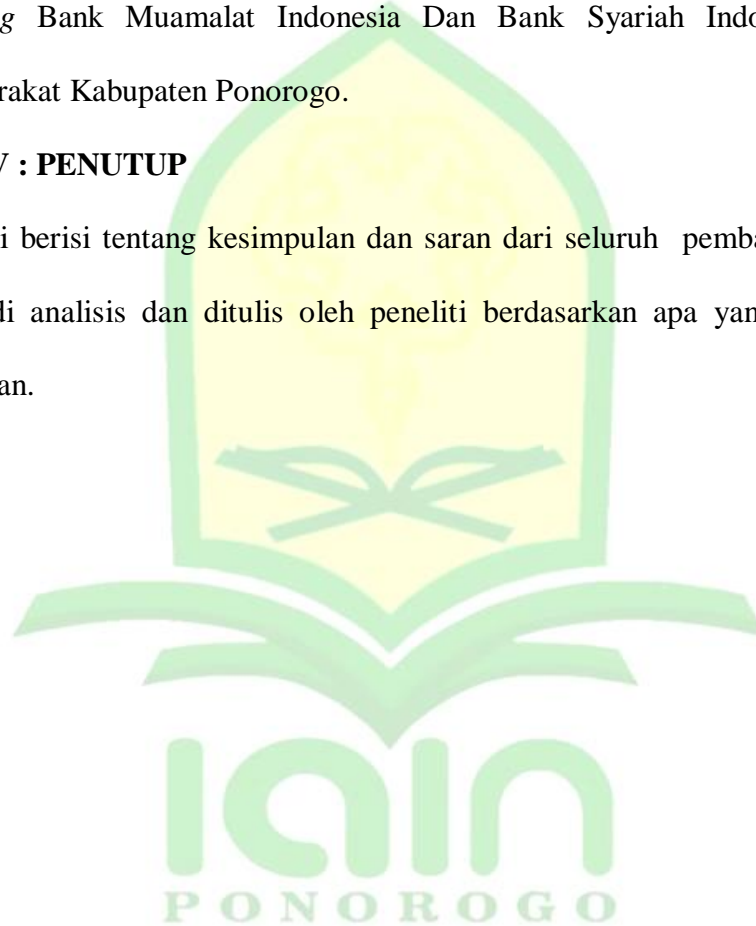
Menjelaskan mengenai gambaran secara umum mengenai BMI dan BSI khususnya di Kabupaten Ponorogo beserta kepuasan nasabah dari kedua bank tersebut terhadap penggunaan *mobile banking*.

**BAB IV : ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BMI DAN BSI PADA
MASYARAKAT KABUPATEN PONOROGO**

Bab ini berisi tentang permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti tentang Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile banking* Bank Muamalat Indonesia Dan Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kabupaten Ponorogo.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan yang telah di analisis dan ditulis oleh peneliti berdasarkan apa yang terjadi di lapangan.



BAB II

KEPUASAN NASABAH, *MOBILE BANKING*

A. Kepuasan Nasabah

1. Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah sendiri terdiri dari dua kata yaitu kepuasan dan nasabah. Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah “puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya).¹ Menurut Fandy Tjiptono dan Greforius Chandra, (2011) kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat).² Maka dapat dikatakan bahwa suatu produk dan jasa yang memberikan kepuasan adalah barang dan jasa yang sesuai dengan harapan.

Tingkat sebuah kepuasan adalah fungsi dari yang membedakan antara kinerja dengan sebuah harapan. Apabila suatu pekerjaan jauh dari harapan, maka bisa dikatakan pelanggan akan merasa kecewakan. Begitupun sebaliknya, apabila suatu pekerjaan sama dengan yang diharapkan maka akan memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pendapat lain mengenai arti dari kepuasan menurut Astuti (2009) yang

¹ Ade Syarif Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI,” *Jurnal Ekonomi* 7 (November 2016): 114.

² Andri Rizko Yulianto, “Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Ekonomi* 20 (2 Juni 2018): 244.

dikutip dari jurnal adalah sebagai selisih antara persepsi dan harapan konsumen.³

Nasabah berasal dari kata *consumen* dan *consumer* yang berarti harfiahnya adalah pembeli.⁴ Secara luas nasabah dapat diartikan sebagai semua orang atau pihak yang menggunakan jasa bank dan memiliki rekening didalamnya. Sedangkan pengertian secara singkatnya, nasabah sama dengan konsumen atau pelanggan. Untuk kepuasan nasabah menurut para ahli sendiri Kotler dan Keller menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah melakukan perbandingan mengenai kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

Menurut pendapat Zeithaml dan Bitner, secara tradisional baik kepuasan pelanggan maupun ketidakpuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan (*expectation*) dengan kinerja yang dirasakan.⁵ Sedangkan menurut Westbrook dan Reilly, kepuasan pelanggan merupakan suatu respon emosional terhadap pengalaman yang memiliki kaitan erat dengan barang atau jasa tertentu yang sebelumnya telah dibeli.⁶ Dari beberapa pengertian menurut ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan suatu perasaan yang dapat dirasakan nasabah setelah mereka melakukan perbandingan

³ Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Bank Umum Syariah di Surakarta," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 01 (Juli 2015): 97.

⁴ Mulyadi Nitisusastro, "Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan," Bandung: Alfabeta 2013, 24.

⁵ Donni Juni Priansa, "Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer," Bandung: Alfabeta 2017, 196.

⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2015), 353.

antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan saat membeli ataupun menggunakan barang dan jasa.

Pada dasarnya, suatu bisnis tentu memiliki tujuan yang mana adalah untuk menciptakan kepuasan terhadap konsumen. Dengan terciptanya kepuasan konsumen, tentu akan memberikan dampak yang baik seperti hubungan antara perusahaan dengan konsumen yang baik, menjadikan dasar untuk melakukan pembelian ulang dan menciptakan loyalitas konsumen, serta menciptakan rekomendasi dari mulut ke mulut yang tentu akan menguntungkan perusahaan. Tentu untuk menciptakan kepuasan konsumen, perusahaan perlu mengetahui apa saja indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen.

2. Aspek-aspek Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler tahun 2000 yang dikutip dari jurnal, kepuasan nasabah memiliki beberapa aspek atau karakteristik yang diantaranya:⁷

1. Loyal terhadap produk yang dimaksud disini adalah ketika nasabah yang merasakan kepuasan maka mereka akan loyal. Dengan adanya rasa puas tersebut, nasabah akan cenderung membeli ulang atau menggunakan kembali produk ataupun jasa yang sama.
2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, dalam hal ini kepuasan menjadi salah satu faktor yang mendorong adanya komunikasi yang memiliki sifat positif dari satu nasabah

⁷ Suiayin Mahfirah Agsa, "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada Keudu Kupie Ulee Kareng dan Gayo Sei Serayu Medan," *Jurnal Medan Area University Repository*, 2016, 15.

ke nasabah lain. Beberapa diantaranya seperti merekomendasikan kepada calon nasabah serta mengatakan hal-hal yang positif mengenai produk atau jasa dari perusahaan tersebut.

3. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain, merupakan suatu proses kognitif ketika terdapat kepuasan. Dalam hal ini nasabah akan lebih mengutamakan perusahaan yang sama untuk mendapatkan jasa atau produk dari perusahaan ini.

Sedangkan menurut Supranto tahun 1997, lima aspek kepuasan nasabah yaitu diantaranya:

1. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*)
2. Kecepatan transaksi (*speed of transaction*)
3. Keberadaan pelayanan (*availability of service*)
4. Profesionalisme
5. Kepuasan menyeluruh dengan jasa atau pelayanan (*over all satisfaction with service*)

3. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip dalam Tjiptono, kepuasan terbentuk dari adanya kesesuaian harapan yang mana tingkat kesesuaian itu meliputi kinerja produk harapan pelanggan dengan apa yang dirasakan pelanggan. Upaya perbankan dalam mendapatkan kepuasan nasabah tentu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang

menggunakan jasa perbankan. Hal ini tidak hanya berlaku pada pelayanan secara langsung di kantor, namun bisa juga dalam pelayanan *mobile banking*.

Kepuasan nasabah secara umum dapat digambarkan dalam dua bentuk pelayanan secara *Material* dan *Immaterial*. Secara *material* bentuk kepuasan nasabah dapat berupa gedung yang megah, ruangan yang bersih, rapi, nyaman, dan menarik. Selain itu sarana dan prasarana yang memadai serta kelengkapan *fitur* dalam aplikasi *mobile banking*. Sedangkan secara *immaterial* sendiri kepuasan nasabah dapat digambarkan seperti pelayanan yang hangat, ramah, sopan, tanggap dan memuaskan baik di kantor maupun pelayanan di aplikasi *mobile banking*.

Sedangkan indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* secara lebih terinci menurut Ponn 2008 adalah sebagai berikut:⁸

1. Kemudahan mengakses tentang produk dan jasa
2. Keberagaman layanan transaksi
3. Keberagaman Fitur
4. Inovasi produk

Davis juga mengungkapkan dalam Tirtana dan Sari 2014 bahwa indikator penggunaan *mobile banking* adalah sebagai berikut:⁹

⁸ Badruddin dan Risma, "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)," *Jurnal Margin* 1 No.1 (2021): 3.

⁹ *Ibid* 4,.

1. Aplikasi mudah digunakan
2. Layanan mudah dijangkau dari mana saja
3. Murah
4. Aman
5. Dapat diandalkan

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menurut Freddy Rangkuti meliputi:¹⁰

1. Kualitas layanan (*service quality*)

Kualitas layanan yaitu nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

2. Kualitas produk (*product quality*)

Kualitas produk yang dimaksud yaitu nasabah merasakan kepuasan apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

3. Harga (*price*)

Harga yang dimaksud yaitu produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah.

4. Faktor Situasi (*situational factor*)

¹⁰ Nur Ramdiani Aisyatul Pawa, "Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan Mobile Banking PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowau," *Artikel Ilmiah Perbanas Institutional Repository*, 2020, 4.

Faktor situasi yaitu ketika keadaan atau kondisi yang dialami oleh nasabah.

5. Faktor pribadi (*personal factor*)

Faktor pribadi yaitu karakteristik nasabah yang mencakup kebutuhan pribadi

Datangnya harapan nasabah tentu disebabkan oleh faktor yang berasal dari apa yang sudah diberikan oleh pihak perusahaan itu sendiri. Tentu dengan terpenuhinya harapan serta penilaian nasabah yang maksimal terhadap perusahaan maka akan menimbulkan kepuasan.

5. Dampak Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan ekspektasi dengan hasil produk yang telah mereka gunakan baik perasaan kecewa ataupun senang. Menurut Tjiptono Salah satu tujuan perusahaan guna memaksimalkan nilai penjualan akan meningkat adalah dengan adanya minat beli ulang apabila konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang ditawarkan. Terciptanya kepuasan yang diperoleh secara tidak sadar juga akan membentuk pelanggan yang loyal terhadap seluruh produk atau jasa yang diluncurkan oleh perusahaan tersebut.¹¹

Terciptanya kepuasan oleh nasabah terhadap suatu perusahaan akan memiliki imbas yang cukup luas dalam peningkatan keuntungan

¹¹ Clarisa Salsabila, Tufan Umbara, dan Retno Setyorini, "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Somethinc," *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo* IX Nomor 4 (2022): 670.

perusahaan tersebut. Dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa suatu perusahaan, maka nasabah kemungkinan akan¹²:

- a. Loyal kepada perusahaan, yang mana kemungkinan besar konsumen akan tetap menggunakan produk atau jasa perusahaan yang bersangkutan. Serta kemungkinan kecil untuk pindah ke perusahaan lain.
- b. Mengulang kembali pembelian produknya, yang mana dengan kepuasan terhadap pembelian produk atau jasa suatu perusahaan akan membuat konsumen membeli kembali secara berulang-ulang.
- c. Membeli produk lain dalam perusahaan yang sama, dimana dalam hal ini konsumen akan memperluas pembelian jenis produk atau jasa yang ditawarkan sehingga konsumen akan melakukan pembelian yang semakin beragam dalam suatu perusahaan.
- d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut, hal inilah yang menjadi keinginan setiap perusahaan. Dengan adanya pembicaraan mengenai kualitas pelayanan akan menjadi bukti atas kualitas produk atau jasa yang ditawarkan suatu perusahaan.

Pencapaian tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan memastikan bahwa pasar sasaran (*target market*) akan mengetahuinya.¹³

¹² Kasmir, *Pemasaran Bank*, 3 (Jakarta: Kencana, 2008), 162.

¹³ Kotler Philip, "Manajemen Pemasaran," 12 (PT. Indeks, 2007), 180.

B. Teori Teknologi Digital

1. Definisi Teknologi Digital

Digital merupakan suatu proses mengkonversi dari analog ke digital dengan menggunakan teknologi serta data digital yang dalam pengoperasiannya secara otomatis dan sistem terkomputerisasi. Sedangkan teknologi menurut Webster Dictionary, teknologi berasal dari bahasa Yunani yaitu *Technologia* yang memiliki arti *systematic treatment* atau penanganan sesuatu secara sistematis.¹⁴ Roger dalam Fatah 2008, juga mengungkapkan pengertian dari teknologi sendiri yaitu suatu rancangan atau desain sebagai alat bantu dalam melakukan tindakan guna mengurangi adanya ketidakpastian antara hubungan sebab akibat dalam mencapai hasil yang diinginkan.¹⁵

Sukmana dalam Erwin 2020 juga berpendapat bahwa digitalisasi merupakan proses media yang tercetak dari audio, maupun video menjadi bentuk digital. Dalam penggunaannya, digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan juga software pendukung. Semakin berkembangnya digitalisasi, pertumbuhannya pun mulai merambah di berbagai sektor termasuk ekonomi digital. Amir Hartman mendefinisikan ekonomi digital sebagai suatu area virtual yang mana bisnis dilakukan dengan sebenar-benarnya, nilai yang diciptakan

¹⁴ Sri Rahayu Azhari, "Implementasi Digitalisasi dalam Distribusi Penyaluran Kerang Hijau untuk Meningkatkan Pendapatan Nelayan" (*Skripsi*, Jakarta, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2022).

¹⁵ *Ibid.*

dan mengalami penukaran, terjadinya transaksi dan hubungan satu lawan satu dengan internet dijadikan inisiatif sebagai media pertukaran.¹⁶

C. Mobile Banking

1. Definisi Mobile Banking

Penggunaan teknologi informasi (*Mobile Banking*) dalam industri perbankan menjadi salah satu bentuk pelayanan yang berikan bertujuan untuk memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Pelayanan yang baik, maka akan membentuk nasabah memiliki sikap yang positif terhadap perusahaan dan tentu akan menjadikan niat untuk tetap menggunakan produk dan jasa perbankan yang bersangkutan. *Mobile Banking* sendiri secara umum dapat diartikan sebagai saluran distribusi bank yang digunakan untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan teknologi penyampaian data melalui *handphone*.¹⁷ Definisi lain *Mobile Banking* yakni sebuah terminal yang digunakan untuk *performing balance checks*, transaksi keuangan, pembayaran, dan sebagainya.¹⁸

Dalam pemanfaatannya, *mobile banking* dijadikan sebagai media guna meningkatkan daya saing, efisiensi kegiatan dalam operasional, meningkatkan pendapatan non bunga terutama *fee based income*, inisiasi,

¹⁶ *Ibid* 10,.

¹⁷ Miftahuddin dan Decky Hendarsyah, "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP Bengkalis dengan Bank Mandiri KCP Bengkalis," *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8 (Juni 2019): 17.

¹⁸ Talita Oktania Sari, "Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia KCP Bojonegoro)," 2022, 30. (*Skripsi*, Tulungagung, Universitas Islam Negeri Satu Tulungagung, 2022).

serta penguatan struktur dana.¹⁹ Untuk mendapatkan fasilitas pelayanan di *mobile banking* nasabah tentu harus mengisi terlebih dahulu surat permohonan yang ditujukan kepada bank dan melakukan registrasi nomor ponsel akan digunakan disamping *password* agar aman dalam melakukan transaksi, dan dilanjut dengan mendownload aplikasi *mobile banking* di *App store*, *playstore*, maupun *google store*. *Mobile banking* sendiri secara umum saat ini dapat digolongkan menjadi tiga golongan diantaranya:

1. *Informational* (bersifat memberi informasi)

Mobile banking dalam sistem ini, didalamnya hanya memberikan informasi baik mengenai produk-produk dan layanan-layanan yang dimiliki oleh bank. Dalam sistem ini, resiko yang dimiliki cukup rendah karena tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank dengan resiko yang mungkin terjadi adalah perubahan isi dari situs di internet atau yang lebih dikenal dengan istilah *deface*. Akibat dari hal tersebut, tidak akan membahayakan sistem secara keseluruhan namun dapat memberikan kekacauan informasi yang ada di situs bank bersangkutan.

2. *Communicative* (bersifat komunikatif)

¹⁹ Dr. dr. Bayu Prawira Hie, *Panduan Transformasi Digital Bank di Indonesia Konsep dan Praktik dalam Memimpin Transformasi Total*, 1 (Bukit Cemara Tidar H5 No. 34, Malang: Media Nusa Creative, 2021), <https://perbanas.id/duaribu19/wp-content/uploads/2021/11/E-Book-Transformasi-Digital-Bank-di-Indonesia.pdf>.

Mobile banking dalam sistem ini, lebih memiliki sifat yang interaktif dibandingkan dengan tipe yang pertama. Pada sistem ini memungkinkan terjadinya interaksi diantara nasabah dengan sistem yang ada di bank. Interaksi yang didapat berupa informasi mengenai saldo, laporan kegiatan transaksi, perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Disamping sifatnya yang interaktif, nyatanya sistem ini memiliki resiko lebih besar yang dapat dilihat dari cara kerjanya karena adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa server di jaringan di bank.

3. *Transactional* (dapat melakukan transaksi)

Mobile banking dalam sistem ini, merupakan tipe yang memiliki kelengkapan lebih dibandingkan dengan kedua tipe sebelumnya. Pada sistem ini, memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara langsung karena memiliki jalur langsung menuju server utama dan jaringan yang terdapat di bank. Tentu hal ini menjadikan sistem *transactional* memiliki resiko yang lebih besar dari kedua tipe sebelumnya. Sistem ini tentu memerlukan kontrol yang ketat karena didalamnya dapat dilakukan transaksi seperti akses secara langsung ke *account* di bank, seperti pengecekan

informasi saldo maupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana antar rekening ataupun antar bank, dan lainnya.²⁰

Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi maupun akses ke bank tanpa harus datang langsung ke kantor.

2. Manfaat *Mobile Banking*

Penggunaan aplikasi *mobile banking* memiliki nilai yang menguntungkan baik pihak bank maupun nasabah. dengan adanya *mobile banking* segala jenis transaksi tentu menjadilbih efektif, efisien, dan praktis. Menurut Suryo (2005) yang dikutip dari jurnal, kelebihan *mobile banking* karena dinilai memiliki jaringan pengaman ganda baik dari operator penyedia jaringan seluler dan jaringan perbankan itu sendiri.²¹ Namun disisi lain, menggunakan *mobile banking* akan menjadikan nasabah untuk lebih banyak memberikan informasi pribadi. Tentu hal ini akan menjadikan nasabah untuk semakin tinggi pula menolak menggunakan *mobile banking*. Kondisi ini tentuakan mengakibatkan konsumen tidak dapat memaksimalkan manfaat dari penggunaan *mobile banking*.

Beberapa manfaat dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*

diantaranya:

²⁰ Novita Putri Wulandari and Nadya Novandriani Kirana Meliono, “Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung,” *Jurnal Bisnis Dan Iptek* 1 (Oktober 2017): 141–142.

²¹ Nely Zahara, “Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Pemanfaatan Mobile Banking pada Bank Syariah di Yogyakarta” (*Skripsi*, Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, 2018).

1. Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja

Menggunakan aplikasi *mobile banking* tentu sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi bagi orang-orang yang memiliki tingkat mobilitas yang tinggi. Hal ini karena *mobile banking* yang dapat dijangkau di manapun dan kapanpun.

2. Kemudahan melakukan transaksi

Melakukan transaksi melalui *mobile banking* di ponsel, tentu akan sangat mudah untuk dimengerti. Tampilan-tampilan yang menarik dan simpel tentu akan memudahkan nasabah untuk menyesuaikan dengan instruksi yang telah disediakan.

3. Aplikasi *mobile banking* yang dapat dipasang pada semua jenis SIM Card dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS.

3. Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking*

Dalam industri perbankan, memiliki hubungan dengan nasabah tentu menjadi sebuah kunci bisnis untuk mendorong kesuksesan. Menurut Baabdullah dkk.,(2019) yang dikutip dari jurnal memberikan perkembangan pelayanan selama 24 jam melalui *mobile banking* menjadikan jembatan hubungan antara nasabah dengan perbankan. Menurut Nayak et al (2022) yang dikutip dari jurnal menyatakan bahwa dari perspektif penelitian, keuntungan pelanggan didapatkan dari layanan dan bantuan yang sesuai apa yang dibutuhkan dari *mobile banking* yang membuat prosesnya lebih lancar.

Salah satu aspek yang paling menguntungkan dalam penggunaan *mobile banking* adalah penyimpanan data. Menurut Kaufmann dan Peil (2020) yang dikutip dari jurnal menyatakan bahwa adanya pelayanan yang dikembangkan dengan *mobile banking*, dapat menjadi peluang untuk mengurangi biaya. Biaya tersebut dapat berupa biaya pemasaran maupun biaya sewa.²² Selain itu, bank tentu juga diuntungkan dengan mengurangi biaya dari tele-banking dan lebih ekonomis. Dengan *mobile banking* bank juga dapat mempromosikan produk maupun jasa dengan mudah melalui iklan layanan *mobile banking*.

Disamping kelebihan-kelebihan yang telah dipaparkan diatas, *mobile banking* tentu juga tidak dapat lepas dari adanya kekuarangan. Keamanan menjadi salah satu yang berpengaruh terhadap kelemahan *mobile banking*. Hal ini tentu dapat berpengaruh terhadap keamanan pribadi nasabah. Menurut Nasution et al (2018) seiring dengan terjadinya peningkatan menggunakan *mobile banking* di waktu yang bersamaan juga akan muncul permasalahan ancaman siber yang juga semakin meningkat.²³ Selain itu, kelemahan lain adalah sering terjadinya penipuan yang lebih banyak disebabkan oleh pengguna *mobile banking* dengan menerima SMS palsu. Isu kompatibility juga menjadi kekurangan *mobile banking*.

²² Rita Kumar, "Kelebihan dan kekurangan mobile banking di negara berkembang dan/atau negara maju," *River Publication House & Media International Journal Multidisciplinary Research & Reviews* 1, no. 5. pp-34-43 (Maret 2022): 35.

²³ *Ibid.*,

Kecanggihan *mobile banking* adalah dapat diakses melalui *smartphone* secara maksimal. Namun kenyataannya beberapa bank tidak menyediakan *mobile banking* bagi pengguna ponsel selain *smartphone* seperti iPhone dan Blackberry. Hal ini tentu menjadi kekurangan ketika nasabah tidak memiliki *smartphone* yang mana beberapa fitur memiliki ketersediaan akses yang terbatas. Selain itu, melakukan transfer antar rekening umumnya tidak akan bisa dilakukan jika nasabah menggunakan ponsel model lama sehingga tentu membutuhkan *smartphone*.



BAB III

PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BMI DAN BSI DI KABUPATEN PONOROGO

A. Gambaran umum tentang Bank Muamalat Indonesia

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia didirikan pada tanggal 1 November 1991 yang mana pada saat itu, BMI menjadi bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah Islam dalam kegiatan operasionalnya. Berdirinya BMI diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintahan Indonesia. Para cendekiawan muslim, pengusaha, juga masyarakat luas mendukung proses operasional BMI yang dimulai pada 1 Mei 1992. BMI menjadi bank devisa pada tahun 1994 dengan produk pendanaan menggunakan prinsip Wadiah (titipan) dan Mudharabah (bagi hasil). Dan untuk penanaman dana menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil, dan sewa.¹

Ide pendirian Bank Muamalat Indonesia terdapat dalam sebuah acara lokakarya MUI yang mengangkat tema “Masalah Bunga Bank dan Perbankan”. Acara tersebut diadakan pada pertengahan Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ketua MUI, yakni Hasan Basri membawakan masalah tersebut ke Munas MUI yang diadakan akhir Agustus 1991. Munas MUI memutuskan agar MUI mengambil prakarsa mendirikan bank tanpa

¹ “Sejarah Bank Muamalat Indonesia,” *Bank Muamalat Indonesia* (blog), diakses 27 Februari 2024, https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Muamalat_Indonesia.

bunga. Untuk itu, dibentuk kelompok kerja yang diketuai oleh Sekjen MUI waktu itu HS Prodjokusumo. Dilakukan lobi melalui BJ Habibie sampai akhirnya Presiden Soeharto menyetujui didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI).²

BMI selalu melakukan inovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Sukuk Subordinasi Mudharabah, Asuransi Syariah (Asuransi Takaful) , Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat dan *multifinance* syariah yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Tahun 2004 BMI juga meluncurkan produk Shar-e yang mana merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang juga diluncurkan pada tahun 2011, telah berhasil mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit syariah dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*.

Seiring dengan semakin besar kapasitas bank yang juga diakui, BMI melebarkan sayap dengan semakin menambah jaringan kantor cabang yang tidak hanya di Indonesia tetapi juga di luar negeri. Tahun 2009, bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia. BMI menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang berhasil mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Pada tahun 2012 tepat pada saat milad ke-20 tahun, Bank Muamalat

² *Ibid.*

melakukan peluncuran logo baru dengan mengangkat tujuan sebagai bank syariah yang *Islamic, Modern, dan Professional*.³

Proses transformasi yang dilalui Bank Muamalat memberikan hasil yang bernilai positif dan signifikan. Hal ini dapat terlihat dari asset Bank Muamalat yang tumbuh dari tahun 2008 dari total sebesar Rp. 12,6 triliun menjadi Rp. 54,6 triliun di tahun 2013. Dalam meningkatkan perluasan jaringan dan memperkenalkan bank syariah di Indonesia, BMI mulai membuka kantor cabang Devisa dan Muamalat Center, yang mana salah satunya adalah Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo. Proses berdirinya BMI KCP Ponorogo tentu melewati beberapa proses diantaranya pengajuan proposal ke Bank Indonesia (BI).

Dalam proses pemberian izin ini, BI melakukan pertimbangan format pihak yang mengajukan dan juga melihat kemampuan bank dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanan. Setelah seluruh persyaratan telah dipenuhi, BI pun memberikan keputusan bahwa persyaratan tersebut layak untuk BMI KCP Ponorogo dan telah diresmikan pada tanggal 29 Desember 2009.

2. Visi Misi dan Tujuan Bank Muamalat Indonesia

a. Visi

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

³ “Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat.”

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁴

c. Tujuan

- a) Mengarahkan, mendidik, dan membimbing masyarakat untuk berfikir secara ekonomi berperilaku bisnis serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat.
- b) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan yang selama ini partisipasi masyarakat memanfaatkan lembaga perbankan masih kurang sebagai akibat dari sikap keraguan terhadap hukum bunga bank.
- c) Mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan prinsip Islam yaitu efisiensi dan keadilan, sehingga mampu meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggalakkan ekonomi rakyat, dengan antara lain memperluas jaringan perbankan ke daerah-daerah pedesaan yang terpencil.

⁴ *Ibid.*

d) Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga akan semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi, sebagai akibat dari praktekpraktek kegiatan ekonomi yang tidak Islami.⁵

3. Struktur Organisasi

Baik dan buruknya sebuah pelayanan yang diberikan tergantung pada sumber daya manusia dan juga sistem pengelolaannya. Demikian juga BMI, yang mana dalam pelayanannya sebagai lembaga keuangan syariah tentu perlu adanya struktur organisasi yang baik. Dengan adanya pembagian tugas dari setiap masing-masing, maka tidak akan terjadi tumpang tindih dalam menjalankan tugas selama operasional. Berikut ini fungsi dan peran masing-masing struktur organisasi di BMI KCP Ponorogo:

Tabel 3.1
Struktur Organisasi
Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo

No	Nama	Jabatan
1.	Mochamad Khoirudin	<i>Sub Branch Manager</i>
2.	Anang Priambowo	<i>Sub Branch Operational Manager</i>
3.	Nindya Ratnasari	<i>RMSME Remedial</i>
4.	Fadhil Wafa	<i>Relationship Manager Financing</i>
5.	Amilatul Husna	<i>Relationship Manager Funding</i>
6.	Milen Ayu Nuraini	<i>Customer Service</i>
7.	Erli Nurliyana	<i>Teller</i>
8.	Sukris Rianto	<i>Security</i>
9.	Mahendra Yuliantoni	<i>Cleaning Service</i>

⁵ “Bank Muamalat Indonesia,” diakses 27 Februari 2024, www.bankmuamalat.co.id.

No	Nama	Jabatan
10.	Fandi	<i>Driver</i>

Sumber Data : *Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo*

a. Branch Manager (BM)

Branch Manager memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- 1) Bertanggungjawab kepada pusat terhadap kegiatan dan hasil yang telah dicapai.
- 2) Memimpin, mengelola, mengawasi seluruh kegiatan bisnis dan operasional Bank.

b. *Branch Office Service Manager* (BOSM)

Tugas BOSM yaitu:

- 1) Bertanggungjawab kepada BM mengenai tugas dan kewajibannya.
- 2) Menandatangani bukti-bukti pembukuan, deposito, dan nota-nota lainnya.
- 3) Menyusun rencana kerangka dan anggaran perusahaan untuk waktu yang akan datang.
- 4) Bertanggungjawab atas kelancaran kegiatan administrasi tabungan, deposito dan pembiayaan.

c. *Branch Collection Back End*

Crew yang bertugas untuk menyelesaikan pembiayaan-pembiayaan yang bermasalah untuk disehatkan kembali. Dan seorang yang memberi solusi ke nasabah agar pembiayaan yang dijalani oleh

nasabah tidak macet dan asset nasabah yang berada di bank tidak sampai dilelang oleh bank.

d. *RM SME Remedial*

Melayani nasabah pembiayaan modal kerja atau SME (*small medium enterprise*). Pembiayaan modal kerja yaitu yang kegiatan usahanya bersifat investasi, peningkatan piutang dan peningkatan persediaan.

e. *RM Funding*

RM funding atau pendanaan yang memiliki tugas pokok yaitu mempromosikan produk Bank Muamalat Ponorogo dan mengunjungi nasabah yang prima atau diistimewakan.

f. *Customer Service*

Tugas Customer Service yaitu:

- 1) Melayani nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, dan lainnya.
- 2) Menerima, melayani, mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah.
- 3) Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- 4) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

g. Teller

Tugas Teller yaitu:

- 1) Memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

- 2) Melayani kegiatan transaksi tarik tunai, setoran tabungan, deposito dan angsuran kredit.

h. Security

Tugas security yaitu:

- 1) Menjaga keamanan perusahaan.
- 2) Mendampingi petugas dalam transaksi keuangan di luar perusahaan

i. Pramubhakti

Tugas pramubhakti yaitu:

- 1) Menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan perusahaan

4. Produk Pembiayaan Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo

1) Produk Simpanan (Financing)

- a. Beberapa produk tabungan yang tersedia di Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo:

- i. Tabungan Muamalat iB

Jenis tabungan ini dilengkapi dengan kenyamanan dan juga pilihan jenis kartu ATM dan kartu debit sesuai dengan yang dibutuhkan nasabah untuk bertransaksi.

Tabungan iB memiliki fasilitas berupa kartu reguler yang digunakan untuk keleluasaan transaksi di ATM baik dalam negeri maupun di Negara Malaysia melalui beberapa macam jaringan ATM seperti ATM Prima, ATM

Bersama, dan MEPS serta transaksi pembayaran belanja di jaringan Prima Debit.

Fasilitas lainnya adalah kartu gold, yang dapat digunakan untuk keeluasaan transaksi di seluruh dunia melalui beberapa jaringan ATM yaitu ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM Bersama, MEPS dan ATM Plus/Visa.

ii. Tabungan Muamalat Ib Haji dan Umrah

Kementrian Agama selalu memberikan kepercayaan kepada Bank Muamalat sebagai salah satu BPS BPIH (Badan Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji). Tabungan ini tentu dibuka khusus nasabah yang mempunyai niat untuk berangkat haji atau umroh.

iii. Tabungan Muamalat Dollar

Tabungan syariah yang diwujudkan dalam bentuk valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) merupakan tabungan yang ditujukan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam

khususnya masyarakat yang melibatkan mata uang asing USD dan SG.

iv. Tabungan-Ku

Merupakan tabungan yang ditujukan untuk perorangan dan dibuat dengan melalui persyaratan yang mudah dan ringan. Beberapa keuntungan yang di dapat yaitu bebas biaya administrasi setiap bulan, bebas biaya penarikan tunai di counter teller, bebas biaya pergantian buku tabungan apabila nasabah memiliki permasalahan.

v. Tabungan Muamalat Umrah iB

Keunggulan tabungan ini sama sistemnya dengan tabungan haji. Perbedaanya terletak pada jumlah setoran pada tabungan ini lebih ringan dan terjangkau. Tabungan ini didesain khusus untuk menjawab kebutuhan perencanaan beribadah umrah. Jangka waktu yang disediakan untuk menabung juga banyak pilihan mulai dari 3 bulan sampai 5 tahun.

vi. Tabungan Muamalat Prima iB

Tabungan ini dikhususkan untuk nasabah yang mendambakan hasil maksimal dan kebebasan dalam melakukan transaksi. Namun tentu ada beberapa persyaratan ataupun tata pengelolaan uang tabungan yang berbeda dengan tabungan muamalat biasa.

vii. Tabungan Muamalat Rencana iB

Tabungan ini diperuntukkan masyarakat yang mempunyai rencana di masa yang akan datang. Rencana

atau impian tersebut tentu memerlukan perencanaan keuangan yang dilakukan mulai saat ini.

viii. Tabungan SimPel Ib

Tabungan SimPel atau Simpanan Pelajar tentu diperutukkan untuk siswa dengan persyaratan yang mudah dan juga sederhana. Beberapa keuntungan yang akan di dapat diantaranya bebas biaya administrasi bulanan, bebas biaya kartu ATM, dan juga mendapatkan bagi hasil.

b. Produk Investasi Deposito di Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo

Produk deposito di bank syariah disebut dengan deposito syariah. Investasi yang dilakukan dalam deposito syariah dalam bentuk mata uang rupiah atau US dollar yang fleksibel. Tujuan dari pembiayaan ini adalah utuk memberikan hasil investasi yang optimal bagi nasabah.

c. Produk Tabungan Giro

Terdapat dua macam produk tabungan giro yang tersedia diantaranya:

1. Giro Muamalat Ultima iB

Produk Giro ini menggunakan akad mudharabah yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif. Produk ini diperuntukan bagi perorangan maupun non-perorangan

guna memenuhi transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal.

2. Giro Muamalat Attijary iB

Produk giro jenis ini menggunakan akad wadiah yang memberikan kemudahan serta kenyamanan dalam bertransaksi. Produk ini sebagai sarana guna memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah perorangan maupun non-perorangan yang mendapat dukungan fasilitas oleh *Cash Managemen*. Melakukan transaksi pada produk ini memberikan fleksibilitas bagi nasabah yaitu bebas biaya administrasi setiap bulannya.

2) Produk Pembiayaan di Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo

a. Produk Pembiayaan Modal Kerja

Produk ini ditujukan untuk masyarakat yang digunakan sebagai bantuan kebutuhan modal kerja usaha. Tujuan dari produk ini untuk membantu memberikan kelancaran operasional dan rencana pengembangan kerja usaha akan terjamin. Pembiayaan ini menggunakan prinsip syariah dengan beberapa pilihan akad musyarakah, mudharabah, dan murabahah yang sesuai dengan spesifikasi modal kerja yang dibutuhkan. Pembiayaan modal kerja usaha tersebut meliputi:

a) Modal kerja LKM Syariah (BPRS/BMT/Koperasi)

Produk pembiayaan modal kerja ini menggunakan akad mudharabah atau musyarakah dan diharapkan akan meningkatkan pendapatan dengan memperbesar portofolio pembiayaannya kepada nasabah.

b) Pembiayaan Jangka Pendek BPRS iB

Produk pembiayaan ini ditujukan kepada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) guna memenuhi kebutuhan modal kerja BPRS yang bersifat sementara.

c) Pembiayaan Umroh Muamalat

Produk ini merupakan pembiayaan yang diharapkan akan membantu mewujudkan impian nasabah untuk beribadah umroh dalam jangka waktu yang pendek dengan menggunakan akad Ijarah.

d) Pembiayaan Investasi

Dalam produk pembiayaan ini, produk yang akan membantu kebutuhan investasi usaha nasabah. Hal ini tentu akan mendukung rencana ekspansi yang telah tersusun. Pembiayaan ini diperuntukkan untuk pemilik usaha, perorangan (WNI), dan badan usaha yang memiliki

legalitas di Indonesia. Beberapa pembiayaan investasi tersebut meliputi:

(a) Hunian Syariah Bisnis

Produk ini akan memberikan kemudahan nasabah untuk membeli, membangun atau bahkan melakukan renovasi properti ataupun pengalihan *take-over* pembiayaan properti dari bank lain untuk kebutuhan bisnis nasabah.

(b) Pembiayaan *iB Asset Refinance Syariah*

Produk ini akan dikhususkan untuk segmentasi corporate dengan skema *refinancing* berdasarkan prinsip syariah. Prinsip yang digunakan dalam pembiayaan ini dengan menggunakan dua akad yaitu Musyarakah Mutanaqisah dan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik.

(c) Pembiayaan Konsumsi

(1) KPR Muamalat *iB*

Produk ini akan memberikan bantuan kepada masyarakat guna mempunyai apartemen, ruko, rumah (ready stock/bekas), kios, rukan bahkan pengalihan *take-over* KPR dari bank lain.

(d) Auto Muamalat

Produk ini akan memberikan bantuan kepada nasabah untuk mempunyai kendaraan bermotor. Pihak BMI melakukan kerja sama dengan pihak Al-Ijarah

Indonesia Finance (ALIF) dengan menggunakan akad murabahah (jual beli).

B. Gambaran umum tentang Bank Syariah Indonesia

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 di Istana Negara. BSI sendiri merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Bank syariah ini akan menyatukan keunggulan ketiga bank syariah tersebut sehingga mampu menghadirkan layanan yang lebih lengkap. Selain itu, akan menghasilkan jangkauan yang lebih luas dan memiliki kapasitas permodalan yang baik.⁶ Mendapatkan dukungan sinergi dari perusahaan induk yakni Bank Mandiri, BNI, dan BRI serta komitmen pemerintah melalui kementerian dan BUMN, BSI mendapatkan dorongan agar mampu bersaing di tingkat global.

Penggabungan ini merupakan salah satu ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah yang menjadi kebanggaan umat dan diharapkan mampu memberikan energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional. Hal ini tentu juga memiliki kontribusi terhadap kesejahteraan untuk masyarakat secara luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia dijadikan sebagai

⁶ “Sejarah Perseroan,” *Bank Syariah Indonesia* (blog), diakses 28 Februari 2024, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

cerminan untuk wajah perbankan syariah di Indonesia yang memiliki konsep modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi setiap alam (Rahmatan Li ‘Aalamiin). Adanya penggabungan tersebut menjadikan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu yang berada di Ponorogo dan berdiri pada tanggal 22 Desember 2010 berkembang menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo Soetta.⁷

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”

b. Misi

a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+7) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai-nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia dengan ROE 18% dan valuasi kuat (PB>2).

c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik

Indonesia

⁷ Maydi Noor Alfilaila, “Strategi Promosi BSI KCP Ponorogo Soetta Dalam Meningkatkan Minat Guru Melakukan Pembiayaan Mitraguna Berkah” (*Skripsi*, Ponorogo, Institut Agama Islam Negeri, 2023).

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁸

3. Struktur Organisasi

Tabel 3.2
Struktur Organisasi
PT Bank Syariah Indonesia Tbk
KCP Ponorogo Soetta

No	Nama	Jabatan
1.	Muh Hasbi Kamaruddin	<i>Branch Manager</i>
2.	Noviana Putri N.	<i>Branch Operation dan Service Manager (BOSM)</i>
3.	Dyah Ayu P.	<i>Consumer Bussiness RM</i>
4.	Arif Mufida	<i>Micro Relationship Manager dan Team Leader</i>
5.	Afrida Asna R.	<i>Pawning Sales Officer</i>
6.	Irma Novitasari	<i>Consumer Bussines Staf</i>
7.	Denny W.	<i>Funding dan Transaction Staff</i>
8.	Siti Nur Aisyah	<i>Operational Staff</i>
9.	Annisa Izzatul Ulya	<i>Customer Service Rep</i>
10.	Novita Anggraini	<i>Teller</i>
11.	Yuli Jumiarti	<i>Pawning Appraisal</i>

Sumber Data: Noviana Putri N, 2024

a. Branch Manager (BM)

Pimpinan BSI KCP Ponorogo Soetta ini merupakan seorang karyawan yang diberi tanggung jawab untuk memimpin atau mengelola perusahaan BSI KCP Ponorogo Soetta. Branch Manager memiliki tugas dan wewenang yaitu:

⁸ "Visi & Misi," *Bank Syariah Indonesia* (blog), diakses 28 Februari 2024, https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html.

- 1) Bertanggungjawab kepada pusat terhadap kegiatan dan hasil yang telah dicapai.
- 2) Memimpin, mengelola, mengawasi seluruh kegiatan bisnis dan operasional Bank.

b. *Branch Office Service Manager (BOSM)*

Tugas BOSM yaitu:

- 1) Bertanggung jawab kepada BM mengenai tugas dan kewajibannya.
- 2) Menandatangani bukti-bukti pembukuan, deposito, dan nota-nota lainnya.
- 3) Menyusun rencana kerangka dan anggaran perusahaan untuk waktu yang akan datang.

c. *Consumer Bussines RM*

Tugas dan wewenangnya meliputi:

- 1) Melaksanakan aktivitas penjualan produk dan akuisisi pembiayaan konsumen dan dana ritel.

d. *Micro Relationship Manager dan Team Leader*

Tugas dan wewenangnya meliputi:

- 1) Mengelola dan mengkoordinir aktivitas pemasaran, akuisisi, usulan pembiayaan calon nasabah atau nasabah segmen mikro serta memelihara kualitas pembiayaan mikro agar dapat mencapai target laba dan kinerja dengan maksimal.

e. *Pawning Sales Officer*

Tugas dan wewenangnya adalah:

- 1) Bertanggung jawab dalam melaksanakan aktivitas pelayanan kliring dan pembukuan transaksi operasional atau layanan nasabah *Branch Office* dan pembukuan pembiayaan sesuai dengan ketentuan dan SLA yang telah ditetapkan.

f. *Consumer Bussines Staf*

Tugas dan wewenangnya adalah :

- 1) Bertanggungjawab atas aktivitas penjualan produk bisnis pembiayaan konsumen
- 2) Melakukan akuisisi untuk mencapai target laba dan kinerja dana yang berada di kantor cabang

g. *Funding dan Transaction Staff*

Tugas dan wewenangnya adalah :

- 1) Melakukan aktivitas penjualan produk dana retail dan transaksional
- 2) Melakukan akuisisi
- 3) Relationship nasabah dana dan transaksional untuk mencapai target laba dan kinerja dana cabang.

h. *Operational Staff*

Tugas dan wewenangnya adalah :

- 1) Melakukan kegiatan operasional kantor
- 2) Melakukan aktivitas kliring

- 3) Pembukuan transaksi cabang sesuai SLA yang ditetapkan dan melakukan tugas administratif lainnya.

i. *Customer Service Rep*

Tugas dan wewenangnya adalah :

- 1) Melaksanakan aktivitas layanan produk dan jasa kepada nasabah dalam hal ini pembukaan dan penutupan rekening, aktivasi *e-channel*, *cross selling*, penanganan pengaduan nasabah, dan lainnya untuk mendukung aktivitas operasional dan pencapaian target bisnis.

j. *Teller*

Tugas dan wewenangnya adalah :

- 1) Melaksanakan aktivitas layanan transaksi dana sesuai dengan kebutuhan nasabah
- 2) Melakukan pengelolaan pagu kas dan laporan untuk mendukung aktivitas operasional dan pencapaian target bisnis.

k. *Pawning Appraisal*

Tugas dan wewenangnya adalah :

- 1) Melakukan aktivitas pengelolaan pembiayaan gadai untuk mendukung pencapaian target *Branch Officer*.

4. Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Soetta

1) Kegiatan Funding

Dalam kegiatan fundingnya Bank BSI KCP Ponorogo Soetta memberikan penawaran beberapa jenis tabungan dengan prinsip

wadiah dan mudharabah. Selain itu, terdapat pula deposito dan giro diantaranya:

a. BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan ini menggunakan akad Wadiah Yad Dhamanah saat pembukaan rekening. Keuntungan dari tabungan easy wadiah ini adalah bebas dari biaya administrasi setiap bulannya.

b. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan ini menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah. Apabila menggunakan tabungan dengan akad ini, nasabah akan diuntungkan dengan adanya sistem bagi hasil akan tetapi dikenai biaya administrasi sebesar Rp 10.000 setiap bulannya.

c. BSI Tabungan Rencana

Tabungan ini menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah yang diperuntukkan untuk nasabah yang ingin merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

d. BSI Tabungan Valas

Tabungan ini berupa mata uang asing yang penarikan dan juga setorannya dapat dilakukan setiap saat dan sesuai dengan

ketentuan dari pihak bank. Adapun akad yang digunakan dalam tabungan ini adalah akad Wadiah Yad Dhamanah dan Mudharabah Mutlaqah.

e. BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan ini diperuntukkan untuk mereka yang ingin pergi beribadah ke Tanah Suci. Tabungan ini menggunakan akad Wadiah dan Mudharabah dan dapat digunakan mulai dari umur 12 tahun.

f. BSI Tabungan Bisnis

Dengan menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah dalam mata uang rupiah, tabungan ini memudahkan transaksi wiraswasta dengan batas transaksi yang lebih besar setiap hari. Produk ini menyediakan fitur gratis RTGS, transfer SKN, dan setoran kliring masuk melalui Teller dan Net Banking.

g. BSI Tabungan Efek Syariah

Saat nasabah individu melakukan transaksi efek di pasar modal, tabungan ini menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah sebagai Rekening Dana Nasabah (RDN).

h. BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan pendidikan menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah, yang memiliki sistem autodebet dan asuransi. Orang tua menggunakan tabungan ini saat merencanakan pendidikan anak mereka sejak dini.

i. BSI Tabungan Junior

Tabungan ini dapat digunakan oleh anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Salah satu keuntungan dari tabungan ini

adalah bonus, tidak ada biaya administrasi bulanan, dan nama anak terdaftar di buku tabungan dan ATM.

j. BSI Tabungan Pensiun

Rekening tabungan ini dapat dibuka dengan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang bekerja sama dengan Bank.

k. BSI Tabungan Smart

Tabungan ini yang menggunakan akad Wadiah Yad Dhamanah memenuhi persyaratan yang mudah dan dilisensikan oleh OJK.

l. BSI Tabungan Prima

Jenis tabungan ini ditujukan untuk kelompok individu dengan nilai keuangan yang tinggi dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan fasilitas dan kemudahan bagi para nasabahnya. Produk ini memiliki banyak keuntungan, termasuk lounge eksekutif gratis, layanan antrean prioritas, fasilitas asuransi jiwa sebesar Rp. 500.000.000, dan batasan belanja harian sebesar Rp. 500.000.000 dengan setoran awal sebesar Rp. 25.000.000.

m. BSI Rekening Autosave dan Qurban

Nasabah yang ingin menabung dana qurban secara otomatis melalui BSI Mobile dapat memanfaatkan fitur tabungan ini, yang juga memungkinkan pembelian hewan

qurban melalui penyelenggara qurban yang merupakan rekanan Bank.

n. BSI Deposito Rupiah

Prinsip Mudharabah digunakan untuk produk ini. Rupiah adalah mata uang yang digunakan untuk deposito ini. Waktu yang diberikan adalah satu bulan, tiga bulan, enam bulan, dan dua belas bulan, yang sama dengan waktu yang diberikan untuk deposito valas. Selain itu, produk ini memiliki keunggulan ARO (Automatic Roll Over). Satu-satunya perbedaan adalah setoran awal sebesar Rp.2.000.000.

C. Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi *Mobile banking* Bank Muamalat Indonesia

Dalam pelayanan yang diberikan oleh BMI melalui aplikasi *Mobile banking* tentu kepuasan nasabah menjadi prioritas utama dengan memberikan yang terbaik untuk nasabahnya. Selama proses pengenalan aplikasi *mobile banking* kepada nasabah, CS memiliki kesempatan untuk bertanya kepada nasabah yang datang ke kantor mengenai sudah menggunakan aplikasi *mobile banking* atau belum. Maka setelah nasabah menggunakan *mobile banking* mereka akan merasakan kepuasan atau tidak mengenai layanan yang diberikan.

1. Kemudahan Mengakses Produk dan Jasa

Tujuan adanya BMI *mobile banking* tentu untuk memberikan pelayanan transaksi finansial maupun non finansial yang dapat beroperasi

24 jam. Oleh karena itu BMI menawarkan produk ataupun jasa pada *mobile banking* BMI yang disebutkan oleh Ibu Millen selaku CS di BMI KCP Ponorogo sebagai berikut “Untuk produk dari BMI *mobile banking* sendiri kami menyediakan Tabungan, Deposito, Reksadana, BMM (Baitul Maal Muamalat), Pensiun Hijrah, Dana Impian, dan yang terbaru ada Hijrah Tour.”⁹ Penggunaan *mobile banking* tentu memberikan kemudahan dikehidupan sehari-hari khususnya untuk mahasiswa atau perantau.

Hal ini sesuai dengan pernyataan saudari Aisyah Nur Fadilah selaku nasabah pengguna BMI *mobile banking* di Ponorogo yaitu sebagai berikut “Tentu menggunakan *mobile banking* dari BSI ini sangat membantu saya. Kemudahan mengakses produk tabungan juga sangat memuaskan.”¹⁰ Sama halnya dengan saudari Aisyah Nur Fadilah, salah satu nasabah BMI yang berprofesi sebagai pengajar di SLB di Ponorogo yakni Ibu Anggun Setyawati S.Pd. juga mengatakan bahwa “Di BMI ini kebetulan saya hanya menggunakan produk tabungan ya mbak, dan sejauh ini mudah untuk diakses seperti cek saldo dan cukup memuaskan.”¹¹ Begitupun juga saudara Ahabab nasabah BMI sebagai pemilik Kedai Es Teh Jumbo juga berpendapat bahwa “Kalau untuk produk di BMI ini saya kebetulan hanya tabungan, dan itu masih berjalan

⁹ Millen Ayu Nuraini, Wawancara, t.t., diakses 28 Februari 2024.

¹⁰ Siti Aisyah Nurfadilah, Wawancara, t.t., diakses 26 Februari 2024.

¹¹ Anggun Setyawati, Wawancara, t.t., diakses 26 Februari 2024.

sampai sekarang mudah untuk cek saldo juga di aplikasi jadi memuaskan lah ya.”¹²

2. Keberagaman Layanan Transaksi

Dalam indikator ini, tentu layanan transaksi yang beragam juga bisa memberikan kepuasan nasabah. Maraknya sistem belanja online tentu tidak lepas dari pembayaran online berupa transfer. Selain itu berbagai layanan pembayaran juga sangat menguntungkan bagi perusahaan apabila mampu memenuhi hal tersebut. Dalam hal ini, BMI juga menyediakan berbagai layanan transaksi yang dapat diakses menggunakan *mobile banking* seperti yang disebutkan oleh Ibu Millen selaku CS di BMI KCP Ponorogo sebagai berikut “Nah, kalau untuk layanan transaksi pihak BMI *mobile banking* menyediakan ada yang pasti transfer baik sesama BMI maupun beda bank. Yang kedua ada Qris, Transaksi terjadwal, Transaksi Favorit, dan Tarik/Setor.”¹³

Tentu pihak bank akan berupaya untuk memberikan keberagaman yang menarik sebagai upaya untuk mewujudkan kepuasan nasabah. Seperti yang dikatakan oleh saudari Aisyah Nur Fadilah selaku nasabah pengguna BMI *mobile banking* di Ponorogo ketika wawancara sebagai berikut “Sejauh ini saya berlayanan transaksi berupa transfer, sama Qris karena sekarang kan semua serba digital ya terus juga memudahkan gak perlu bawa cash banyak-banyak lah intinya itu cukup memuaskan.”¹⁴

Begitu juga dengan Ibu Anggun Setyawati S.Pd. selaku nasabah BMI

¹² Ahab, Wawancara, t.t., diakses 28 Februari 2024.

¹³ Nuraini, Wawancara.

¹⁴ Nurfadilah, Wawancara.

yang berprofesi sebagai pengajar di SLB di Ponorogo, bahwasannya banyak sekali transaksi yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan adanya *mobile banking* yang memiliki berbagai layanan dengan mengikuti globalisasi akan menciptakan kepuasan nasabah. Hal ini diungkapkan oleh beliau sebagai berikut “Kalau untuk layanan transaksi yang sering saya gunakan itu Transfer sama membayar listrik dan PDAM. Itu karena ya kan saya pagi ngajar, belum nanti siang kalau ada rapat. Jadi kalau gak sempet ya tinggal bayar pakai *mobile banking* ini. Memuaskan sekali sejauh saya menggunakan.”¹⁵ Menurut saudara Ahabab salah satu nasabah BMI sebagai pemilik Kedai Es Teh Jumbo, keberagaman layanan transaksi yang disediakan oleh *mobile banking* BMI sangat memuaskan. Hal ini seperti yang dikatakan ketika wawancara yakni sebagai berikut “Kalau untuk transaksi layanan saya biasanya transfer sama bayar BPJS. Karena kan biar gak memakan waktu juga kalau mau bayar BPJS semisal ke Indomaret apa ke konter-konter gitu. Jadi selagi ada yang mudah dan memuaskan ya saya pakai *mobile banking* ini aja. Kebetulan tahun lalu juga saya sempat pertama kali beli tiket kereta api dan sangat memuaskan.”¹⁶

3. Keberagaman Fitur

Keberagaman fitur yang menarik tentu juga memberikan nasabah rasa keingintahuan untuk mencoba. Dan apabila hasil yang didapatkan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka nasabah akan merasakan

¹⁵ Setyawati, Wawancara.

¹⁶ Ahabab, Wawancara.

kepuasan dan akan bertimbal balik kepada perusahaan. Oleh karena itu, BMI *mobile banking* menawarkan fitur-fitur yang sangat banyak seperti yang disebutkan oleh Ibu Millen selaku CS di BMI KCP Ponorogo sebagai berikut:

“Untuk fitur sendiri sangat banyak ya mbak macamnya, ada Fitur Informasi rekening, yang mana terdiri dari Informasi saldo dan juga Riwayat Transaksi. Di fitur favorit kami ada Transfer baik sesama BMI maupun non bank atau bank lain, ada Ziswaf, Virtual Account, Pulsa, Gopay, dan OVO. Di fitur Produk ada Tabungan, Deposito, Reksadana, BMM, Pensiun Hijrah, Dana Impian dan yang terbaru Hijrah Tour. Di fitur Bank Haji kami ada Pendaftaran, Pelunasan, Riwayat Pendaftaran, dan Nilai Manfaat Haji. Di fitur Transaksi ada Transfer, Qris, Transaksi Terjadwal, Transaksi Favorit dan Tarik/Setor. Di fitur Bayar ini banyak banget ya mbak ada Pascabayar, Listrik PLN, PDAM, Telkom, Internet dan TV Kabel, YA, BPJS ketenagakerjaan dan kesehatan, Takaful Keluarga dan masih banyak mbaak. Di fitur Beli ini juga yang paling sering digunakan ya mbak ada Pulsa, Paket data, LinkAja, Gopay, OVO, DANA, Shopeepay, dan lainnya.”¹⁷

Tentu dari beberapa fitur tersebut pengguna *mobile banking* pasti melakukan salah satu transaksi seperti yang dikatakan oleh saudari Aisyah Nur Fadilah selaku nasabah pengguna BMI *mobile banking* di Ponorogo sebagai berikut “Saya kan sering beli barang-barang atau makanan online gitu dan saya pengguna ovo juga jadi isi saldo dari *mobile banking* BMI ini membantu sekali. Selain itu juga kalau lagi keluar dan gak ada paket data biasanya juga beli pulsa dulu di sini. Dan menurut saya keberagaman fitur BMI ini sangat banyak, menarik dan yang pasti memuaskan.”¹⁸

¹⁷ Nuraini, Wawancara.

¹⁸ Nurfadilah, Wawancara.

Sama halnya dengan yang dikatakan oleh saudari Aisyah Nur Fadilah, nasabah Ibu Anggun Setyawati S.Pd. selaku nasabah BMI yang berprofesi sebagai pengajar di SLB di Ponorogo juga memberikan penilaian positif terhadap keberagaman fitur yang tersedia karena dapat menghemat waktu. Seperti yang dikatakan sebagai berikut “Saya juga beli pulsa kadang mbak, karena kalau mau beli paket data itu biasanya saya beli pulsa terus saya paketin sendiri. Jadi gak harus ke konter karna menghemat waktu juga. Bayar listrik sama air juga saya dari fitur BMI *mobile banking* ini jadi cukup membantu dan memuaskan.”¹⁹ Lebih memuaskan lagi karena pendapat salah satu nasabah BMI yakni pak Ahab salah satu nasabah BMI sebagai pemilik Kedai Es Teh Jumbo sebagai berikut “Kalau saat ini saya pengguna Ovo jadi lebih memuaskan ngisi di Muamalat ini.”²⁰

4. Inovasi Produk

Inovasi produk sendiri merupakan suatu pengembangan produk lama menjadi sebuah produk yang baru dengan disertai peningkatan kualitas. Produk yang berinovasi tentu akan memberikan rasa keingintahuan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dan bisa memberikan nilai positif. Hal ini seperti yang dikatakan oleh saudari Aisyah Nur Fadilah selaku nasabah pengguna BMI *mobile banking* di Ponorogo sebagai berikut “Kalau untuk produk ya itu tadi saya hanya pakai tabungan. Karena pilihan inovasinya masih itu saja. Saya juga kan

¹⁹ Setyawati, Wawancara.

²⁰ Ahab, Wawancara.

masih mahasiswa jadi belum ada pikiran untuk nambah produk deposito atau lainnya yang tersedia di BMI. Jadi menurut saya inovasi produk dari BMI kurang memuaskan.”²¹

Sama halnya dengan Ibu Anggun Setyawati S.Pd. selaku nasabah BMI yang berprofesi sebagai pengajar di SLB di Ponorogo yang masih belum tertarik dengan inovasi produk yang tersedia di BMI dan mengharapkan adanya tambahan atau inovasi lainnya. Seperti yang dikatakan sebagai berikut “Hanya tabungan ya mbak, gatau belum minat aja mau deposito atau lainnya. Mungkin bisa ditambah lagi inovasi produk lainnya yang lebih menarik. Tapi untuk saat ini masih cukup memuaskan.”²²

Begitupun dengan saudara Ahab salah satu nasabah BMI sebagai pemilik Kedai Es Teh Jumbo, beliau juga belum tertarik terhadap produk lainnya yang tersedia, namun beliau yakin bahwa produk tabungan di BMI sampai saat ini masih memuaskan. Seperti yang dikatakan sebagai berikut “Hanya tabungan saja mbak, tidak tahu menurut saya produk lainnya kurang menarik jadi kurang memuaskan inovasi produk yang tersedia.”²³

5. Aplikasi Mudah Digunakan

Aplikasi merupakan suatu produk digital yang mudah digunakan dan efektif dalam menyelesaikan kehidupan sehari-hari. Hal ini tentu berkaitan dengan penggunaan *mobile banking* yang mana apabila

²¹ Nurfadilah, Wawancara.

²² Setyawati, Wawancara.

²³ Ahab, Wawancara.

pengguna merasa mudah dalam penggunaannya, tentu akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berikut ini hasil wawancara dengan saudari Aisyah Nur Fadilah selaku nasabah pengguna BMI *mobile banking* di Ponorogo sebagai berikut “Kalau aplikasinya sejauh ini mudah digunakan dan lancar-lancar saja. Selain itu tata cara aktivasi BMI *Mobile banking* bisa dikatakan mudah dan cepat. Dari segi mengakses produk juga mudah dan tidak memakan waktu yang banyak intinya sangat membantu bertransaksi sehari-hari.”²⁴

Ungkapan tersebut sependapat dengan saudari Ibu Anggun Setyawati S.Pd. selaku nasabah BMI yang berprofesi sebagai pengajar di SLB di Ponorogo yang mana memang penggunaan aplikasi *mobile banking* ini mudah dijangkau dan sangat membantu. Hal ini dikatakan pada saat wawancara sebagai berikut “Sangat memuaskan mbak kalau itu. Sejahter ini saya fine-fine saja menggunakan *mobile banking*. Paling sesekali jaringan eror gitu udah biasa ya. *Mobile banking* ini kan bisa memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan lebih hemat biaya dan waktu juga”²⁵

Sama halnya dengan saudara Ahbab salah satu nasabah BMI sebagai pemilik Kedai Es Teh Jumbo yang juga merasakan kemudahan dalam mengakses *mobile banking* dalam kegiatan transaksi sebagai berikut “Kalau dalam penggunaannya mudah dan memuaskan karena

²⁴ Nurfadilah, Wawancara.

²⁵ Setyawati, Wawancara.

tidak ribet harus gimana-gimana, hanya tinggal login dengan password dan tinggal milih mau melakukan transaksi apa.”²⁶

6. Layanan Mudah Dijangkau

Dalam hal ini, dimana dan kapan saja nasabah menggunakan *mobile banking* akan memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi. Namun tidak banyak juga beberapa dari mereka sering mengalami kendala dalam menggunakan *mobile banking* yang mana hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Millen selaku CS di BMI KCP Ponorogo sebagai berikut:

“Sejauh ini masih lumayan ada juga nasabah yang merasakan kesulitan dalam menggunakan aplikasi BMI *mobile banking*. Masalah ini disebabkan oleh nasabah sendiri seperti lupa dengan *username* atau *password* BMI *mobile banking*. Dalam hal ini pihak bank memberikan penyelesaian dengan baik dan memberikan saran kepada nasabah untuk mencatat *username* atau *password* bersama mereka mencatat pin rekening.”²⁷

Namun tidak sedikit juga nasabah yang mengatakan hal sebaliknya atau bisa dibilang layanan *mobile banking* mudah untuk dijangkau hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama saudari Aisyah Nur Fadilah selaku nasabah pengguna BMI *mobile banking* di Ponorogo sebagai berikut “Kebetulan sejauh ini mudah dan memuaskan ya. Karena saya juga kan gak selalu mengakses *mobile banking*. Mungkin hanya saat-saat tertentu atau kalau memang sedang dibutuhkan saja.”²⁸

Sama halnya dengan saudari Aisyah Nur Fadilah, Ibu Anggun Setyawati S.Pd. juga merasa bahwa selama pemakaian *mobile banking*

²⁶ Ahabab, Wawancara.

²⁷ Nuraini, Wawancara.

²⁸ Nurfadilah, Wawancara.

itu mudah. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Ibu Anggun Setyawati S.Pd. selaku nasabah BMI yang berprofesi sebagai pengajar di SLB di Ponorogo sebagai berikut “Kalau semasa pemakaian *mobile banking* hingga saat ini mudah dan memuaskan ya untuk mengakses layanan. Karena kebetulan rumah sama tempat ngajar saya juga mudah di akses jadi lebih sering transaksi di rumah atau disekolah.”²⁹

Berbeda dengan saudari Aisyah Nur Fadilah dan Ibu Anggun Setyawati S.Pd., saudara Ahab salah satu nasabah BMI sebagai pemilik Kedai Es Teh Jumbo justru merasa bahwa layanan *mobile banking* BMI tidak selalu mudah dijangkau. Beliau berpendapat bahwa :

“Gak mesti juga ya mbak, kaya kemarin itu gak mesti mudah karena saya kebetulan pakai wifi sini dan ga ada paket data jadi ini kan saya lebih sering di sini ya (Kedai Es Teh Jumbo) dan udah ada wifi jadi jarang juga beli paket data. Masa kalau mau bayar-bayar atau transfer harus beli paket data dulu supaya saya bisa login. Kan jadinya tetep aja ribet dan mengeluarkan uang lagi. Ini gatau ya lagi jaringan nya yang bermasalah atau memang seperti ini ketentuannya. Kalau untuk mudah dijangkau saya kurang puas.”³⁰

7. Murah

Setiap layanan transaksi yang disediakan oleh perbankan tentu tidak lepas dari adanya biaya admin atau tarif. Tentu setiap pengeluaran biaya untuk tarif ini juga mempengaruhi kepuasan nasabah apabila harga yang dipasang ringan. Seperti halnya dengan saudari Aisyah Nur Fadilah selaku nasabah pengguna BMI *mobile banking* di Ponorogo, Ibu Anggun Setyawati S.Pd. selaku nasabah BMI yang berprofesi sebagai pengajar di

²⁹ Setyawati, Wawancara.

³⁰ Ahab, Wawancara.

SLB di Ponorogo, dan saudara Ahab salah satu nasabah BMI sebagai pemilik Kedai Es Teh Jumbo yang mengatakan hampir sama mengenai kepuasan mereka terhadap tarif layanan dari BMI sebagai berikut.

Saudari Aisyah Nur Fadilah “Kalau untuk tarif layanan transaksi bisa dibilang memuaskan dan standar dan memuaskan yang pasti.”³¹ Ibu Anggun Setyawati S.Pd. “Standar ya mbak kalau untuk tarif layanan. Gatau juga ya saya kurang mengikuti tarif dari bank-bank lainnya. Tapi ini saja sudah puas kok.”³² Saudara Ahab selaku nasabah pemilik Kedai Es Teh Jumbo “Lumayan memuaskan sih mbak, karena kalau pembayaran BPJS di indomaret itu malah lebih biaya admin nya.”³³

8. Aman

Rasa aman yang tercipta tentu juga menjadi salah satu penyebab kepuasan nasabah ketika bertransaksi. Ketika nasabah merasakan aman, maka proses transaksi akan berjalan dengan lancar. Selain kemudahan mengakses layanan transaksi dan berbagai fitur, keamanan dalam menggunakan *mobile banking* juga sangat memuaskan. Karena sistem double pin berikut ini penilaian kepuasan nasabah mengenai rasa aman oleh saudari Aisyah Nur Fadilah selaku nasabah pengguna BMI *mobile banking* di Ponorogo dari hasil wawancara “Sejauh ini masih aman-aman saja ya. Saya kalau pakai Qris itu justru lebih ngerasa aman aja. Jadi memuaskan”³⁴

³¹ Nurfadilah, Wawancara.

³² Setyawati, Wawancara.

³³ Ahab, Wawancara.

³⁴ Nurfadilah, Wawancara.

Begitu juga dengan Ibu Anggun Setyawati S.Pd. dan saudara Ahab selaku nasabah pemilik Kedai Es Teh Jumbo yang juga merasa bahwa penggunaan *mobile banking* dalam kegiatan transaksi akan lebih aman Ibu Anggun Setyawati S.Pd. selaku nasabah BMI yang berprofesi sebagai pengajar di SLB di Ponorogo “Alhamdulillah masih aman ya mbak. InshaAllah memuaskan”³⁵ Saudara Ahab salah satu nasabah BMI sebagai pemilik Kedai Es Teh Jumbo “Untuk keamanan tidak terlalu juga mbak. Karena kan seperti kemarin itu sempat lupa password juga tapi pihak bank hanya menyarankan untuk mengaktifkan fingerprint. Tidak ada solusi lain yang diberikan, jadi kurang puas.”³⁶

9. Dapat Diandalkan

Dalam hal ini, penggunaan *mobile banking* diharapkan mampu menyelesaikan kegiatan sehari-hari khususnya dalam segi ekonomi. Sehingga nasabah merasa puas karena merasa penggunaan *mobile banking* ini sangat membantu. Seperti yang telah dikatakan oleh saudara Aisyah Nur Fadilah selaku nasabah pengguna BMI *mobile banking* di Ponorogo dari wawancara kemarin sebagai berikut “Tentu menggunakan QRIS dan transfer dengan *mobile banking* itu sangat-sangat membantu. Sekarang kan apa-apa serba online, transaksi pun juga online bahkan uang digital pun semakin marak. Tentu ini akan memberikan poin plus

³⁵ Setyawati, Wawancara.

³⁶ Ahab, Wawancara.

untuk pihak bank apabila bisa semakin memberikan beragam layanan transaksi.”³⁷

Begitu juga dengan pendapat Ibu Anggun Setyawati S.Pd. selaku nasabah BMI yang berprofesi sebagai pengajar di SLB di Ponorogo mengenai *mobile banking* yang dapat diandalkan karena sangat berguna dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari sebagai berikut:

“Menggunakan *mobile banking* di kehidupan sehari-hari itu memang membantu mbak. Khususnya saya ini kan ya pagi ngajar, belum nanti siang kalau ada rapat, kadang bingung kalau mau membayar listrik atau air yang udah mepet banget waktunya. Jadi kalau pakai *mobile banking* ya tinggal transfer aja pas masih disekolah kan ada ya fitur PDAM. Pokoknya sangat membantu dan aman banget karena harus dua kali kan ya pas mau mbayar-mbayar atau cek saldo.”³⁸

Sedangkan saudara Ahabab selaku nasabah BMI sebagai pemilik Kedai Es Teh Jumbo berpendapat bahwa tidak selamanya menggunakan *mobile banking* itu dapat membantu menyelesaikan permasalahan mengenai pembiayaan. Karena menurutnya sebuah aplikasi yang dijalankan oleh sistem yang bukan manusia pasti memiliki kendala. Hal ini disebutkan dalam wawancara sebagai berikut “Kalau untuk dapat diandalkan, saya kurang puas ya mbak. Karena kan ini aplikasi yang menjalankan kan sistem bukan manusia jadi jaringan itu juga berpengaruh. Jadi tidak selalu berhasil juga transaksinya.”³⁹

³⁷ Nurfadilah, Wawancara.

³⁸ Setyawati, Wawancara.

³⁹ Ahabab, Wawancara.

D. Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Sama halnya dengan BMI dan bank syariah lainnya, BSI juga selalu berupaya dalam memberikan kepuasan nasabah yang tak terhingga. Karena hal ini menjadi sebuah prioritas yang paling utama dan selalu diharapkan oleh nasabah. CS BSI juga sama halnya memiliki kesempatan untuk memberikan penawaran dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* bagi yang belum menggunakan dengan harapan mempermudah proses transaksi dimanapun dan kapanpun. Namun, beberapa nasabah ternyata mengalami kendala atau permasalahan ketika akan melakukan aktivasi saat melakukan pendaftaran menggunakan *mobile banking*. Namun tidak semua pengguna *mobile banking* merasakan ketidakpuasan, masih ada beberapa indikator yang menjadi penilaian kepuasan nasabah diantaranya:

1. Kemudahan Mengakses Produk dan Jasa

Menurut saudari Choirunnisa selaku nasabah BSI yang berstatus sebagai mahasiswa jurusan perbankan syariah beliau mengatakan mengenai kemudahan mengakses produk sebagai berikut “Kalau untuk produk, saat ini saya hanya tabungan. Jadi mungkin kalau mengakses layanan ya seperti cek saldo sejauh ini memuaskan.”⁴⁰ Sama halnya dengan yang dikatakan oleh saudari Choirunnisa, Ustadzah Cahyani Fitriana selaku pengajar di MADIN wilayah Ponorogo, beliau juga mengatakan sebagai berikut “Berhubung MADIN ini hanya

⁴⁰ Choirunnisa, Wawancara, t.t., diakses 5 Maret 2024.

menggunakan produk tabungan, jadi kalau mengakses layanan paling hanya cek saldo sama transfer atau mbayar-mbayar gitu ya memuaskan sejauh ini.”⁴¹

Salah satu nasabah yang berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga juga memberikan penilaiannya terhadap kemudahan mengakses produk sebagai berikut “Saat ini saya hanya menabung ya mbak di BSI. Terus saya juga jarang mengakses *mobile banking*. Tapi selama saya menggunakan ya mudah kok.”⁴²

2. Keberagaman Layanan Transaksi

Layanan transaksi yang beragam tentu menjadi nilai positif bagi sebuah perusahaan. Hal ini berkaitan dengan semakin banyaknya kebutuhan yang menggunakan biaya dengan berbagai jenis transaksi lainnya. Apabila sebuah perusahaan mampu memenuhi keberagaman tersebut maka nasabah akan merasakan kepuasan seperti yang dikatakan oleh saudari Choirunnisa selaku nasabah BSI yang berstatus sebagai mahasiswa jurusan perbankan syariah sebagai berikut “Sejauh ini saya selama menggunakan layanan transaksi transfer sama Qris saya cukup puas. Tapi kalau dilihat dari pilihan-pilihan yang disediakan juga lumayan beragam ya.”⁴³

Sama halnya dengan Ustadzah Cahyani Fitriana selaku pengajar di MADIN wilayah Ponorogo yang juga memberikan penilaiannya mengenai keberagaman layanan transaksi sebagai berikut “Karena ini

⁴¹ Cahyani Fitriana, Wawancara, t.t., diakses 5 Maret 2024.

⁴² Siti Katumi, Wawancara, t.t., diakses 7 Maret 2024.

⁴³ Choirunnisa, Wawancara.

rekening MADIN jadi dana yang ada juga untuk keperluan transaksi layanan MADIN dan itu sudah memuaskan. Sementara ini masih transfer saja dan belum ada rencana untuk menggunakan transaksi lainnya.”⁴⁴ Begitu juga dengan Ibu Katumi sebagai Ibu Rumah Tangga yang memberikan penilaiannya sebagai berikut “Saya kan menggunakan layanan transaksi itu buat transfer, terus juga pembayaran BPJS sama PDAM jadi itu cukup memuaskan.”⁴⁵

3. Keberagaman Fitur

Keberagaman fitur yang menarik tentu juga diberikan oleh pihak BSI untuk menghadirkan rasa keingintahuan untuk mencoba fitur lainnya. Dan apabila hasil yang didapatkan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka nasabah akan merasakan kepuasan dan akan bertimbal balik kepada perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh saudari Choirunnisa selaku nasabah BSI yang berstatus sebagai mahasiswa jurusan perbankan syariah sebagai berikut “Kebetulan saya menggunakan fitur Top Up ya untuk Shopeepay sama Dana. Kalau untuk fitur-fitur yang lainnya saya belum mencoba tapi cukup beragam dan memuaskan.”⁴⁶

Ustadzah Cahyani Fitriana selaku pengajar di MADIN wilayah Ponorogo juga memberikan penilaian mengenai keberagaman fitur yang tersedia di *mobile banking* BSI sebagai berikut “Kalau untuk MADIN ini biasanya menggunakan fitur PLN Prepaid untuk beli token listrik yang

⁴⁴ Fitriana, Wawancara.

⁴⁵ Katumi, Wawancara.

⁴⁶ Choirunnisa, Wawancara.

pasti. Kalau fitur lainnya kurang tahu ya mbak, tapi kalau sudah tersedia buat pembelian token listrik itu sudah memuaskan sih karena itu kan kebutuhan pokok juga guna menunjang pembelajaran juga.”⁴⁷ Ibu Siti Katumi sebagai Ibu Rumah Tangga juga memberikan penilaiannya mengenai keberagaman fitur sebagai berikut “Awalnya kan saya juga cuma buat transfer-transfer aja mbak pakai *mobile banking* ini, tapi sama anak saya suruh beli token listrik pakai ini saja gitu jadinya sampai sekarang paling buat transfer sama beli token listrik sih tapi memuaskan.”⁴⁸

4. Inovasi Produk

Inovasi produk yang menarik tentu juga diberikan oleh pihak BSI untuk menghadirkan inovasi produk terbaru. Dan apabila inovasi produk yang didapatkan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka nasabah akan merasakan kepuasan dan akan bertimbal balik kepada perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh saudari Choirunnisa selaku nasabah BSI yang berstatus sebagai mahasiswa jurusan perbankan syariah sebagai berikut “Untuk inovasi produk menurut saya masih kurang ya mbak, karena produk yang saya gunakan saat ini masih tabungan saja. Karena selain itu belum tertarik juga.”⁴⁹

Begitu juga dengan Ustadzah Cahyani Fitriana selaku pengajar di MADIN wilayah Ponorogo dan Ibu Siti Katumi sebagai Ibu Rumah Tangga juga memberikan penilaian mengenai inovasi produk yang

⁴⁷ Fitriana, Wawancara.

⁴⁸ Katumi, Wawancara.

⁴⁹ Choirunnisa, Wawancara.

diciptakan oleh pihak BSI sebagai berikut Ustadzah Cahyani Fitriana “Karena ini rekening MADIN jadi ya hanya untuk menyimpan tabungan jadi kalau untuk produk yang lainnya masih belum bisa menggunakan tapi insyaAllah memuaskan.”⁵⁰ Ibu Siti Katumi “Saya kan ini produk nya hanya tabungan ya mbak, kalau untuk produk lain sebenarnya menarik seperti tabungan Haji. Tapi saya belum ada rezeki nya.”⁵¹

5. Aplikasi Mudah Digunakan

Berikut ini penilaian dari ketiga narasumber nasabah BSI yang memberikan penilaian mengenai kemudahan menggunakan aplikasi *mobile banking* Saudari Choirunnisa Choirunnisa selaku nasabah BSI yang berstatus sebagai mahasiswa jurusan perbankan syariah berpendapat bahwa :

“Sejauh ini mudah untuk log ini, cuma kemarin itu sempat memperbarui aplikasi jadi harus aktivasi ulang, dan ternyata susah sekali hanya untuk aktivasi wajah karena selalu gagal. Muncul opsi lain mau milih aktivasi video call apa datang ke kantor terdekat pas milih video call tetep gak bisa juga. Akhirnya tetep aja datang ke kantor.”⁵²

Sedangkan Ustadzah Cahyani Fitriana selaku pengajar di MADIN wilayah Ponorogo berpendapat bahwa “Alhamdulillah sejauh ini masih memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi baik transfer maupun pembelian token. Jadi bisa dibilang aplikasi *mobile banking* ini mudah dan memuaskan.”⁵³ Dan penilaian dari Ibu Siti Katumi sebagai Ibu Rumah Tangga adalah sebagai berikut “Sejauh ini saya mudah mbak

⁵⁰ Fitriana, Wawancara.

⁵¹ Katumi, Wawancara.

⁵² Choirunnisa, Wawancara.

⁵³ Fitriana, Wawancara.

kalau untuk transfer-transfer atau cek saldo cuma kalau untuk yang lain-lainnya masih belum paham juga karena maklum sudah berumur.”⁵⁴

6. Layanan Mudah Dijangkau

Dalam hal ini, BSI juga berupaya agar dimana dan kapan saja nasabah menggunakan *mobile banking* akan memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama saudari Choirunnisa selaku nasabah BSI yang berstatus sebagai mahasiswa jurusan perbankan syariah sebagai berikut “Alhamdulillah sejauh ini mudah karena saya juga paling kalau mau top up atau transfer di rumah yang kebetulan jaringan lebih sering lancar.”⁵⁵

Sama halnya dengan pendapat Ustadzah Cahyani Fitriana selaku pengajar di MADIN wilayah Ponorogo bahwasannya dimanapun dan kapanpun *mobile banking* mudah untuk dijangkau. Namun kualitas jaringan atau koneksi juga berpengaruh. Hal ini diungkapkan sebagai berikut “Kalau selama pemakaian sampai saat ini memuaskan karena memang mudah dijangkau belum pernah ada kendala juga. Tapi jaringan koneksi juga berpengaruh terhadap kemudahan mengakses layanan.”⁵⁶

Ibu Siti Katumi sebagai Ibu Rumah Tangga justru memberikan penilainnya mengenai layanan mudah dijangkau yang berbeda. Beliau mengatakan bahwa menggunakan *mobile banking* itu disamping menghemat waktu dan biaya ternyata tidak selalu juga. Hal ini seperti yang diungkapkan beliau sebagai berikut:

⁵⁴ Katumi, Wawancara.

⁵⁵ Choirunnisa, Wawancara.

⁵⁶ Fitriana, Wawancara.

“Enggak juga ya mbak kalau mudah dijangkau, dulu itu saya pernah lupa *password* pas mau masuk ke aplikasinya. Sehingga saya mengingat dan mencoba sampai tiga kali ternyata tetap salah. Jadinya saya harus ke kantor karena akun terblokir. Sama CS nya disuruh mengaktifkan *fingerprint*, tapi hp saya kan tidak ada. Malah ribet jadinya mbak kurang puas saya.”⁵⁷

7. Murah

Setiap layanan transaksi yang disediakan oleh perbankan tentu tidak lepas dari adanya biaya admin atau tarif. Tentu setiap pengeluaran biaya untuk tarif ini juga mempengaruhi kepuasan nasabah apabila harga yang dipasang ringan. Begitu juga dengan BSI, mereka berupaya untuk selalu memberikan kepuasan nasabah dengan tidak memasang tarif lumayan tinggi. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan tiga narasumber sebagai berikut:

Saudara Choirunnisa “Kalau untuk tarif layanan menurutku sudah memuaskan sesuai standar mbak.”⁵⁸ Ustadzah Cahyani Fitriana “Untuk tarif layanan standar mungkin hampir sama seperti bank syariah lainnya, tapi ya pas lah gak banyak gak sedikit juga.”⁵⁹ Ibu Siti Katumi “Puas karena kalau dilihat-lihat lebih murah memang tarif layanan kalau mau bayar BPJS daripada ke Indomaret karena belum hitungan bensinnya juga.”⁶⁰

8. Aman

Transaksi yang diharapkan setiap nasabah adalah transaksi yang aman, cepat, dan tepat. Hal ini tentu menjadi poin penting dalam

⁵⁷ Katumi, Wawancara.

⁵⁸ Choirunnisa, Wawancara.

⁵⁹ Fitriana, Wawancara.

⁶⁰ Katumi, Wawancara.

mendapatkan kepuasan nasabah. Dengan terciptanya rasa aman selama nasabah bertransaksi, maka akan semakin meningkatkan kepuasan. Hal ini juga mendapatkan penilaian oleh tiga narasumber sebagai nasabah BSI Saudara Choirunnisa “Sejauh ini selama saya transaksi aman-aman saja, selain itu juga ada double lock, yang mana itu menjadi nilai plus.”⁶¹ Ustadzah Cahyani Fitriana “InshaAllah aman, sesuai syariah dan memberikan kepuasan.”⁶² Ibu Siti Katumi juga berpendapat bahwa :

“Saya itu kan sudah masuk usia lanjut ya mbak, jadi awalnya pas ditawarkan sama anak saya buat pakek *mobile banking* itu ya saya kurang tertarik. Karena saya juga khawatir kan ya nanti kalau seandainya uang saya hilang atau data-data saya disalahgunakan kan kita gak tahu. Tapi dipaksa akhirnya ya sudah saya mau menggunakan *mobile banking* karena ternyata memudahkan saya juga untuk transfer-transfer mau bayar listrik seperti itu gak perlu keluar rumah. Dan alhamdulillah nya sampai sekarang juga masih aman uang saya direkening.”⁶³

9. Dapat Diandalkan

Menurut saudari Choirunnisa selaku nasabah BSI yang berstatus sebagai mahasiswa jurusan perbankan syariah saat ini bisa dikatakanimbang. Jaringan atau sistem yang berkaitan tidak selalu mudah, sehingga proses transaksipun tidak selalu berhasil. Hal ini berdasarkan pernyataan sebagai berikut “Sejauh ini ya bisa diandalkan bisa juga tidak karena kan jaringan atau sistem nya tidak selalu lancar juga. Jadi kalau untuk mengandalkan saya lebih puas untuk ke kantor saja.”⁶⁴

⁶¹ Choirunnisa, Wawancara.

⁶² Fitriana, Wawancara.

⁶³ Katumi, Wawancara.

⁶⁴ Choirunnisa, Wawancara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ustadzah Cahyani Fitrianaselaku pengajar di MADIN wilayah Ponorogo beliau mengatakan penggunaan *mobile banking* yang diharapkan dapat diandalkan dan praktis ternyata tidak sesuai. Hal ini berdasarkan pernyataan Ustadzah Cahyani Fitrianaselaku sebagai berikut “Menurut saya, kalau untuk dapat diandalkan tidak juga mbak. Aplikasi ini kan yang menjalankan sistem jadi kemungkinan besar pasti ada kendala walau gak selalu.”⁶⁵ Sedangkan menurut Ibu Siti Katumi sebagai Ibu Rumah Tangga, penggunaan *mobile banking* ini dapat diandalkan. Hal ini karena penggunaan *mobile banking* bisa menghemat waktu. Hal ini berdasarkan pernyataan Ibu Siti Katumi sebagai berikut “Dapat diandalkan apalagi untuk yang sudah berusia lanjut bisa dicoba karena menghemat waktu dan energi juga.”⁶⁶

E. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile banking* Bank Muamalat Indonesia.

Kepuasan nasabah juga tidak lepas dari adanya faktor-faktor yang saling mempengaruhi. Dengan tingkat kepuasan nasabah, perusahaan dapat mengetahui seberapa puas nasabah memakai produk ataupun jasa yang disediakan. Dan apabila terdapat salah satu nasabah yang beralih, pihak perusahaan dapat mencaritahu apa penyebab hal tersebut dan berupaya untuk menarik kembali nasabah agar menggunakan lagi produk perusahaan tersebut. Faktor yang mempengaruhi nasabah biasanya didapatkan dari apa yang telah

⁶⁵ Fitriana, Wawancara.

⁶⁶ Katumi, Wawancara.

diberikan pihak bank baik berupa produk, pelayanan, harga, dan masih banyak lagi. Apa yang telah didapat nasabah tentu berpengaruh terhadap rasa puas maupun ketidakpuasan dan merujuk pada penilaian nasabah terhadap bank tersebut. Apabila nasabah mendapatkan apa yang diharapkan secara maksimal, maka harapan nasabah akan terpenuhi dan merasakan kepuasan. Berikut ini beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

1. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan menjadi point pertama sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Pelayanan akan menghasilkan kepuasan ketika sesuai dengan harapan nasabah. Berikut ini penilaian mengenai kualitas pelayanan berdasarkan hasil wawancara tiga nasabah BMI Saudari Aisyah Nur Fadilah “*Mobile banking* ini sangat membantu ya dikehidupan sehari-hari terus pelayanannya juga mudah dan lengkap jadi memuaskan.”⁶⁷ Ibu Anggun Setyawati S.Pd. “Kalau untuk pelayanan karena ini sistem, jadi tidak mesti selalu baik juga mbak. Kadang kan juga lemot atau gimana gitu tapi tetap memuaskan karena pelayanannya menghemat biaya.”⁶⁸ Saudara Ahab selaku nasabah pemilik Kedai Es Teh Jumbo “Pelayanannya memuaskan dan lengkap ditambah sangat kooperatif.”⁶⁹

2. Kualitas Produk

Kualitas produk sendiri menurut Kotler dan Keller merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya

⁶⁷ Nurfadilah, Wawancara.

⁶⁸ Setyawati, Wawancara.

⁶⁹ Ahab, Wawancara.

tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan serta atribut bernilai lainnya. Berikut ini penilaian mengenai kualitas produk berdasarkan hasil wawancara tiga nasabah BMI Saudari Aisyah Nur Fadilah “Awal mulanya buka rekening itu kan ya sudah pasti karena ingin menggunakan produknya, disini saya membuka rekening untuk menyimpan tabungan saja , dan mempunyai tabungan di BMI ini memiliki kemudahan, tentu juga memuaskan”⁷⁰

Ibu Anggun Setyawati S.Pd “Faktor kepuasan saya karena menggunakan produk tabungan di BMI ini itu terjamin keamanannya dan yang pasti sesuai ketentuan Islam”⁷¹ Saudara Ahab selaku nasabah pemilik Kedai Es Teh Jumbo “Selain pelayanannya memuaskan, produk yang saya gunakan kebetulan hanya tabungan tapi itu saja sudah memuaskan juga.”⁷²

3. Harga

Harga menurut Basu Swasta merupakan sejumlah uang yang digunakan untuk memperoleh suatu benda maupun jasa. Dalam hal ini, tarif layanan yang dipasang dalam penggunaan layanan transaksi *mobile banking* tentu memberikan faktor yang menentukan kepuasan nasabah. Berikut ini penilaian mengenai harga berdasarkan hasil wawancara tiga nasabah BMI Saudari Aisyah Nur Fadilah “Untuk harga tarif layanannya standar. Jadi berpengaruh juga terhadap kepuasan nasabah. Karena kalau tarifnya sedang atau bahkan bisa lebih rendah tentu lebih mengurangi

⁷⁰ Nurfadilah, Wawancara.

⁷¹ Setyawati, Wawancara.

⁷² Ahab, Wawancara.

pengeluaran juga. Namun sejauh ini tarif yang dipasang oleh BMI sudah memuaskan.”⁷³

Ibu Anggun Setyawati S.Pd. juga berpendapat bahwa “Kalau dari segi tarif layanan tidak berpengaruh juga mbak ke kepuasan nasabah, karena menurut saya ini sedang-sedang saja ya jadi ya memuaskan maksud saya gak terlalu tinggi juga gitu.”⁷⁴ Saudara Ahab selaku nasabah pemilik Kedai Es Teh Jumbo “Selain pelayanannya memuaskan, sejauh ini untuk tarif layanan setiap transaksi juga berpengaruh”⁷⁵

4. Faktor Situasi

Dalam hal ini, situasi kurang berpengaruh dalam faktor kepuasan nasabah. Pada dasarnya, pembiayaan transaksi menggunakan *mobile banking* sangat fleksibel. Hal ini diungkapkan oleh saudari Aisyah Nur Fadilah selaku nasabah BMI yang berstatus sebagai mahasiswa sebagai berikut “Kalau untuk situasi menurut saya tidak terlalu berpengaruh ya mbak. Karena penggunaan *mobile banking* ini kan fleksibel dalam artian kapan dan dimanapun nasabah bisa melakukan kegiatan transaksi.”⁷⁶

Hal tersebut juga hampir sama dengan pendapat Ibu Anggun Setyawati S.Pd. selaku nasabah BMI yang berprofesi sebagai pengajar di SLB di Ponorogo yang mana beliau juga mengatakan bahwa “Penggunaan *mobile banking* ini memberikan harapan untuk kemudahan mengakses layanan transaksi dimanapun dan kapanpun. Sehingga situasi

⁷³ Nurfadilah, Wawancara.

⁷⁴ Setyawati, Wawancara.

⁷⁵ Ahab, Wawancara.

⁷⁶ Nurfadilah, Wawancara.

tidak berpengaruh dalam kepuasan nasabah.”⁷⁷ Sedangkan saudara Ahab salah satu nasabah BMI yang berprofesi sebagai pemilik Kedai Es Teh Jumbo berpendapat bahwa “Kalau untuk situasi saya biasanya cari waktu yang pas mbak untuk transaksi. Tapi kan memang gak selalu lancar ya jaringannya jadi tergantung juga kalau transaksinya lancar ya puas kalau belum bisa dicoba kembali.”⁷⁸

5. Faktor Pribadi

Yang dimaksud faktor pribadi disini adalah karakteristik nasabah yang mencakup kebutuhan pribadi. Dimana dalam hal ini apabila menggunakan *mobile banking* dapat memenuhi kebutuhan pribadi baik itu transfer, top up, dan lainnya maka akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Dan hal ini akan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini diungkapkan oleh saudara Aisyah Nur Fadilah selaku nasabah pengguna BMI *mobile banking* di Ponorogo sebagai berikut:

“Kalau ini kan sesuai kebutuhan mbak penggunaannya, jadi kalau kebutuhan yang mengharuskan menggunakan *mobile banking* terpenuhi tentu akan memuaskan. Jadi memang menggunakan *mobile banking* itu tentu karena ada sesuatu yang harus dibayarkan. Jadi bisa dibilang faktor pribadi berpengaruh terhadap faktor kepuasan nasabah.”⁷⁹

Sama halnya dengan dengan pendapat saudara Aisyah Nur Fadilah tersebut. Ibu Anggun Setyawati S.Pd. selaku nasabah yang berprofesi sebagai pengajar di SLB di Ponorogo juga sependapat bahwa

⁷⁷ Setyawati, Wawancara.

⁷⁸ Ahab, Wawancara.

⁷⁹ Nurfadilah, Wawancara.

selagi penggunaan *mobile banking* bisa menyelesaikan atau memenuhi kebutuhan dalam segi keuangan tentu akan memberikan kepuasan. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Anggun Setyawati S.Pd. sebagai berikut “Untuk saya sendiri saya puas selama segala jenis transaksi saya berhasil dan terpenuhi. Jadi bisa dikatakan bahwa faktor pribadi ini menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.”⁸⁰

Saudara Ahab selaku nasabah pemilik Kedai Es Teh Jumbo juga berpendapat bahwa kepuasan dalam penggunaan *mobile banking* berpengaruh dengan adanya faktor pribadi. Hal ini diungkapkan oleh saudara Ahab selaku nasabah pemilik Kedai Es Teh Jumbo sebagai berikut “Kalau saya lihat-lihat dulu mbak, karena pernah juga waktu itu lagi butuh banget ternyata sedang ada masalah jadinya kebutuhan saya tertunda. Jadi kalau kebutuhan saya tidak terpenuhi otomatis akan mengurangi rasa kepuasan saya.”⁸¹

F. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Sama halnya dengan *mobile banking* BMI, kepuasan nasabah yang diharapkan konsumen BSI tentu juga berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi. Berikut ini faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*:

1. Kualitas Layanan

⁸⁰ Setyawati, Wawancara.

⁸¹ Ahab, Wawancara.

Dalam faktor ini tentu nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan saudari Choirunnisa selaku nasabah BSI yang berstatus sebagai mahasiswa jurusan Perbankan Syariah yang juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan sangat berdampak pada kepuasan nasabah sebagai berikut “Tentu sangat berpengaruh ya mbak, karena kan semua orang dimanapun mereka ingin membeli produk atau menyewa suatu jasa pasti yang diharapkan pelayanan yang baik dan sesuai harapan.”⁸²

Sama halnya dengan pendapat Ustadzah Cahyani Fitriana selaku pengajar di MADIN wilayah Ponorogo, yang mana dalam sebuah perusahaan mempunyai peran penting dalam memberika sebuah pelayanan yang memuaskan. Hal ini diungkapkan oleh beliau sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan tentu menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah mbak. Tidak hanya nasabah, konsumen dimanapun juga pasti mengharapkan pelayanan yang baik. Jadi kalau suatu perusahaan tidak bisa memberikan pelayanan yang baik, tentu hal ini akan berdampak dengan kehilangan konsumen maupun nasabah di kemudian hari.”⁸³

Ibu Siti Katumi seorang ibu rumah tangga juga memberikan pendapatnya mengenai faktor kualitas layanan dimana menurut beliau ini merupakan suatu point utama yang harus diperhatikan oleh pihak bank. Tentu apabila, mereka tidak ingin kehilangan nasabah karena merasa

⁸² Choirunnisa, Wawancara.

⁸³ Fitriana, Wawancara.

tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hal ini beliau ungkapkan sebagai berikut “Ya kalau itu tidak saya saja mbak, semua nasabah juga pasti penginnnya mendapat pelayanan yang baik dan membantu. Jadi menurut saya ini sangat berpengaruh bahkan menjadi point utama yang harus diperhatikan oleh pihak bank demi mencapai kepuasan nasabah.”⁸⁴

2. Kualitas Produk

Dalam hal ini, nasabah akan merasa puas apabila setelah evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan saudari Choirunnisa selaku nasabah BSI berstatus Mahasiswa jurusan Perbankan Syariah yang juga berpendapat bahwa kualitas produk sangat berdampak pada kepuasan nasabah sebagai berikut “Kalau untuk saya pribadi, iya berpengaruh mbak. Karena kan saat kita membeli produk atau jasa pun inginnya kan sesuai dengan yang diharapkan. Jadi apabila produk tidak sesuai harapan yang akan mengurangi kepuasan.”⁸⁵ Begitu juga dengan ustadzah Cahyani Fitriana selaku pengajar di MADIN wilayah Ponorogo yang berpendapat sebagai berikut:

“Produk itu kan salah satu inti atau bisa dibilang, kita melakukan pembelian pasti berupa produk ataupun jasa. Dan apa yang kita beli pasti sesuai dengan kebutuhan atau keinginan kita. Jadi dalam memilihnya pun harus berdasarkan dengan apa yang diharapkan. Jadi selama produk yang dibeli ternyata tidak sesuai dengan harapan maka akan mengurangi kepuasan.”⁸⁶

⁸⁴ Katumi, Wawancara.

⁸⁵ Choirunnisa, Wawancara.

⁸⁶ Fitriana, Wawancara.

Sedangkan menurut Ibu Siti Katumi seorang Ibu Rumah Tangga ketika kita membuka rekening sudah pasti produk yang dipakai adalah tabungan. Jadi diluar itu apabila nasabah tertarik menggunakan produk lainnya sudah pasti akan menjadi faktor bertambahnya kepuasan nasabah. Hal ini disampaikan oleh beliau sebagai berikut “Produk tabungan itu kan sudah pasti yang menjadi tujuan utama apabila seseorang membuka rekening ya mbak. Jadi ketika tabungan sudah memuaskan maka faktor ini juga berpengaruh apabila nasabah tertarik dengan kualitas produk lainnya.”⁸⁷

3. Harga

Selain produk yang berkualitas, harga atau tarif layanan yang relatif murah juga akan memberikan nilai lebih tinggi kepada nasabah. Hal ini juga sesuai dengan pendapat saudari Choirunnisa salah satu nasabah yang berstatus sebagai mahasiswa Perbankan Syariah sebagai berikut “Kalau menurut saya, faktor harga ini memiliki pengaruh mbak. Karena yang dilihat pertama kali oleh konsumen ketika akan membeli suatu produk atau jasa adalah harga atau tarif yang sesuai dengan dana yang dimiliki. Jadi ketika tarif yang dipasang rendah atau sedang tentu akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.”⁸⁸

Berbeda dengan pendapat Ustadzah Cahyani Fitriana salah satu nasabah yang berprofesi mengajar di MADIN wilayah Ponorogo yang

⁸⁷ Katumi, Wawancara.

⁸⁸ Choirunnisa, Wawancara.

mana menurutnya, harga atau tarif layanan itu tidak berpengaruh. Seperti yang diungkapkan sebagai berikut:

“Untuk harga menurut saya tidak berpengaruh terhadap kepuasan mbak. Karena konsumen atau nasabah tentu bisa menilai apakah kualitas dengan harga setara atau tidak. Jika yang diinginkan harga atau tarif lebih rendah tentu jangan berharap mendapat produk atau jasa yang sesuai keinginan atau produk atau jasa yang bertarif tinggi.”⁸⁹

Berbeda dengan Ibu Siti Katumi seorang Ibu Rumah Tangga yang sependapat dengan saudari Choirunnisa sebagai berikut :

“Menurut saya berpengaruh mbak, karena *mobile banking* ini kan aplikasi atau pelayanan yang diberikan secara online dari BSI selama 24 jam. Harapannya ketika nasabah akan melakukan transaksi pembiayaan, mereka tidak perlu datang ke ATM atau kantor yang mana akan mengeluarkan biaya. Jadi apabila *mobile banking* ini aplikasi yang memuaskan tentu tarif yang dipasang juga harus sesuai dengan kualitas produk atau jasa.”⁹⁰

4. Faktor Situasi

Faktor situasi merupakan keadaan atau suatu kondisi yang dialami oleh nasabah pada saat mereka sedang melakukan transaksi menggunakan *mobile banking*. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Choirunnisa selaku nasabah BSI yang berstatus sebagai mahasiswa Perbankan Syariah mengatakan faktor situasi tidak berpengaruh. Hal ini diungkapkan sebagai berikut “Kalau untuk faktor situasi menurut saya tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Karena begini, ketika kita melakukan transaksi dengan *mobile*

⁸⁹ Fitriana, Wawancara.

⁹⁰ Katumi, Wawancara.

banking kita dapat melakukan sewaktu-waktu atau fleksibel sehingga dapat menyesuaikan dengan situasi masing-masing nasabah.”⁹¹

Hal tersebut juga hampir mirip dengan pendapat Ustadzah Cahyani Fitriana selaku nasabah BSI yang mengajar di MADIN wilayah Ponorogo sebagai berikut “Menurut saya, kalau untuk faktor situasi ini kurang berpengaruh. Karena dengan *mobile banking* kita bisa melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun sehingga nasabah bisa menyesuaikan sendiri kapan bisa melakukan transaksi tanpa harus merasa tidak nyaman dengan situasi yang saat itu sedang dihadapi.”⁹²

Begitu juga dengan pendapat Ibu Siti Katumi seorang Ibu Rumah Tangga sebagai berikut “Karena transaksi dengan *mobile banking* ini kan bisa kita lakukan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan. Jadi kalau harus sesuai faktor situasi ya itu disesuaikan sendiri saja mbak.”⁹³

5. Faktor Pribadi

Faktor pribadi merupakan karakteristik nasabah yang mencakup kebutuhan pribadi. Dalam hal ini kebutuhan sehari-hari transaksi nasabah diharapkan dapat selalu terpenuhi. Namun tidak sedikit dari mereka yang berpendapat bahwa faktor pribadi tidak harus mempengaruhi kepuasan. Seperti yang diungkapkan oleh saudari Choirunnisa selaku nasabah BSI yang berstatus mahasiswa Perbankan Syariah sebagai berikut “Menurut saya tidak berpengaruh karena *mobile banking* ini memiliki banyak fitur

⁹¹ Choirunnisa, Wawancara.

⁹² Fitriana, Wawancara.

⁹³ Katumi, Wawancara.

jadi nasabah bisa menyesuaikan ingin melakukan transaksi apa dan yang bagaimana sesuai dengan kebutuhan.”⁹⁴

Berbeda dengan saudari Cahyani, Ustadzah Cahyani Fitriana selaku pengajar di MADIN wilayah Ponorogo justru berpendapat sebaliknya yang mana menurutnya faktor pribadi itu berpengaruh terhadap faktor kepuasan nasabah. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh beliau sebagai berikut “Kalau untuk faktor pribadi menurut saya tentu memiliki pengaruh ya mbak. Karena gini, kita menggunakan *mobile banking* itu harapannya bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari mengenai transaksi. Jadi apabila apa yang dibutuhkan tidak tersedia tentu tidak akan memberikan kepuasan.”⁹⁵

Sedangkan Ibu Siti Katumi seorang Ibu Rumah Tangga justru sependapat dengan saudari Choirunnisa yang mana tidak semua transaksi itu bisa dilakukan dengan *mobile banking*. Hal ini diungkapkan oleh beliau sebagai berikut:

“Kebutuhan sehari-hari itu memang tidak lepas dari transaksi mbak. Namun, tidak pula semua kebutuhan dapat dipenuhi dengan *mobile banking*. Semisal begini, kita membeli sayur di pedagang keliling tentu tidak bisa menggunakan *mobile banking* untuk pembayaran. Jadi faktor pribadi menurut saya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.”⁹⁶

G. Dampak Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile banking* Bank

Muamalat Indonesia

Terciptanya rasa puas oleh nasabah tentu akan berdampak pada perusahaan di masa yang akan datang. Dengan kata lain, apabila perusahaan

⁹⁴ Choirunnisa, Wawancara.

⁹⁵ Fitriana, Wawancara.

⁹⁶ Katumi, Wawancara.

berhasil memenuhi harapan nasabah maka kemungkinan nasabah akan menggunakan kembali produk maupun jasa dari perusahaan tersebut. Beberapa kemungkinan dampak yang akan diterima oleh pihak bank apabila nasabah merasakan kepuasan antara lain:

1. Loyal Kepada Perusahaan

Yang dimaksud dalam hal ini adalah ketika nasabah merasakan kepuasan atas produk yang diterima maka kemungkinan besar nasabah tetap menggunakan produk dari bank tersebut. Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara dengan saudari Aisyah Nur Fadilah sebagai nasabah pengguna *mobile banking* berikut ini “Kalau untuk saat ini masih akan tetap menggunakan produk tabungan di BMI mbak. Karena memang sangat membantu dan mudah juga. Jadi InshaAllah masih akan tetap dengan *mobile banking* BMI.”⁹⁷

Sama halnya dengan saudari Aisyah Nur Fadilah, Ibu Anggun Setyawati S.Pd. selaku nasabah BMI yang berprofesi sebagai pengajar di SLB di Ponorogo Ponorogo juga berpendapat sama berikut ini “Kalau saya masih akan tetap menggunakan *mobile banking* ini ya mbak. Karena seperti yang saya bilang sangat membantu dan juga sudah lumayan lama nabung di BMI jadi kecil kemungkinan untuk ganti rekening.”⁹⁸ Begitu

juga dengan saudara Ahabb selaku nasabah pemilik Kedai Es Teh Jumbo yang juga tetap akan menggunakan *mobile banking* BMI seperti yang diutarakan sebagai berikut “Kemungkinan untuk nabung tetap di BMI

⁹⁷ Nurfadilah, Wawancara.

⁹⁸ Setyawati, Wawancara.

mbak, karena sudah terbiasa juga transaksi dengan *mobile banking* BMI. Mau ganti bank juga malah ribet lagi nanti.”⁹⁹

2. Mengulang Kembali Pembelian Produk

Dengan terciptanya kepuasan nasabah, maka ada kemungkinan besar nasabah untuk mengulang kembali transaksi yang disediakan *mobile banking* BMI ini. Berikut ini hasil wawancara dengan saudari Aisyah Nur Fadilah sebagai nasabah BMI “Kalau untuk transfer, isi saldo OVO ya masih akan tetap dari *mobile banking* BMI mbak. Karena hemat biaya transportasi terus juga fleksibel.”¹⁰⁰ Sama halnya dengan saudari Aisyah, nasabah Ibu Anggun Setyawati S.Pd. yang berprofesi sebagai pengajar di SLB di Ponorogo juga tetap akan melakukan transaksi dari *mobile banking* BMI. Hal ini diutarakan sebagai berikut “Ya saya masih tetap bayar listrik, air juga dari sini mbak. Karena kalau mau membayar ke kantor atau indomaret seperti itu malah ribet dan gak praktis.”¹⁰¹

Begitu juga dengan saudara Ahab selaku nasabah pemilik Kedai Es Teh Jumbo yang juga akan membeli lagi melalui *mobile banking* berikut ini “Untuk transfer masih tetap akan di *mobile banking* BMI. InshaAllah lebaran tahun ini juga akan membeli lagi tiket kereta api lewat *mobile banking* BMI.”¹⁰²

3. Membeli Produk Lainnya

⁹⁹ Ahab, Wawancara.

¹⁰⁰ Nurfadilah, Wawancara.

¹⁰¹ Setyawati, Wawancara.

¹⁰² Ahab, Wawancara.

Dalam hal ini, apabila konsumen merasakan kepuasan mereka akan melakukan pembelian produk atau jasa lainnya dari BMI. Sehingga bank akan mendapatkan keuntungan yang lebih. Berikut hasil wawancara mengenai pembelian produk lainnya di mobile banking oleh saudari Aisyah Nur Fadilah “Dengan adanya *mobile banking* ini saya merasa sangat terbantu, dan tentu untuk beberapa tahun kedepan tetap akan setia dengan BMI dan kemungkinan juga akan melakukan jenis transaksi layanan lainnya yang tersedia dalam *mobile banking* BMI ini.”¹⁰³

Begitu juga dengan Ibu Anggun Setyawati S.Pd. seorang pengajar di SLB di Ponorogo yang akan mencoba produk ataupun transaksi layanan lainnya. Berikut hasil wawancara mengenai pembelian produk lainnya di mobile banking oleh Ibu Anggun Setyawati S.Pd. “Untuk transaksi lainnya, mungkin saya akan coba juga dengan *mobile banking* ini. Karena sempat pernah punya keinginan untuk deposito juga.”¹⁰⁴ Saudara Ahabab salah satu nasabah pemilik Kedai Es Teh Jumbo juga tertarik untuk membeli produk lainnya dengan *mobile banking* BMI. Beliau mengatakan tidak ada salahnya untuk mencoba produk lainnya dari BMI. Hal ini beliau jelaskan sebagai berikut “Ya kalau melihat permasalahan pasti ada kurang lebih nya mbak. Jadi kalau kemungkinan di masa depan saya akan menggunakan produk lainnya ya gak ada

¹⁰³ Nurfadilah, Wawancara.

¹⁰⁴ Setyawati, Wawancara.

salahnya gitu. Yang penting itu konsisten aja dan pihak sana juga harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.”¹⁰⁵

4. Memberikan Promosi Gratis dari Mulut ke Mulut

Dalam hal ini, promosi gratis adalah keinginan setiap perusahaan. Dengan adanya pembicaraan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan akan menjadi bukti atas kualitas produk itu sendiri. Namun tentu tidak semua nasabah dengan sukarela melakukan hal tersebut. Beberapa diantaranya adalah saudari Aisyah Nur Fadila selaku nasabah BMI pengguna mobile banking yang kurang minat untuk melakukan promosi dari mulut ke mulut. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan sebagai berikut “Kalau untuk promosi dari mulut ke mulut saya kurang tertarik ya mbak. Maksudnya mau bilang gimana-gimana juga menurut saya percuma, selain itu sebagian besar teman, saudara, tetangga juga pasti sudah punya rekening sendiri baik di BMI maupun di bank lainnya. Jadi semua itu tinggal menyesuaikan kebutuhan saja.”¹⁰⁶

Hal ini berbanding terbalik dengan pendapat Ibu Anggun Setyawati S.Pd. seorang pengajar di SLB di Ponorogo yang mengatakan bahwa kemungkinan untuk melakukan promosi dari mulut ke mulut. Hal ini biasa dilakukan di lingkungan tempatnya mengajar maupun lingkungan sekitar. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan sebagai berikut “Kalau untuk promosi dari mulut ke mulut pernah juga mbak. Kadang kalau lagi cerita sama guru-guru atau kerabat itu kan biasanya saling curhat tentang

¹⁰⁵ Ahab, Wawancara.

¹⁰⁶ Nurfadilah, Wawancara.

transaksi. Nah dari situ, biasanya saya juga sekalian promosi ke mereka.”¹⁰⁷

Berbanding terbalik dengan saudara Ahab salah satu nasabah BMI yang memiliki Kedai Es Teh Jumbo beliau kurang berkenan untuk melakukan promosi mulut ke mulut. Hal tersebut menurutnya kurang menarik untuk menjad bahani perbincangan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh beliau sebagai berikut “Untuk promosi saya masih belum berkenan mbak, karena saya juga repot dan walaupun sedang kumpul dengan keluaraga, teman, atau pembeli pun juga pasti tidak akan sempat untuk membicarakan *mobile banking* karena biasanya kalau seumuran saya ini lebih tertarik ke olahraga atau berita.”¹⁰⁸

H. Dampak Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Sama halnya dengan bank lainnya, BSI tentu juga berupaya untuk mewujudkan kepuasan nasabah sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini juga akan berdampak positif bagi perusahaan tersebut dengan kesetian nasabah dan juga menambah calon nasabah baru lewat promosi yang keluar dari mulut ke mulut. Berikut ini kemungkinan dampak-dampak yang akan ketika nasabah menggunakan *mobile banking*:

1. Loyal kepada Perusahaan

Yang dimaksud dalam hal ini adalah ketika nasabah merasakan kepuasan atas produk yang diterima maka kemungkinan besar nasabah

¹⁰⁷ Setyawati, Wawancara.

¹⁰⁸ Ahab, Wawancara.

tetap menggunakan produk dari bank tersebut. Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara dengan saudari Choirunnisa yang berstatus mahasiswa perbankan syariah sebagai nasabah pengguna *mobile banking* berikut ini “Kalau untuk menabung saya tetap akan di BSI mbak. Begitupun melakukan transaksi juga akan tetap ke *mobile banking* BSI. Karena tidak mungkin juga untuk pindah-pindah rekening bank.”¹⁰⁹

Begitu juga dengan Ustadzah Cahyani Fitriana salah satu pengajar di MADIN wilayah Ponorogo yang mengatakan bahwa penggunaan produk BSI akan tetap dengan *mobile banking* BSI. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh beliau berikut ini “Kalau untuk tetap menggunakan ya tetap ya mbak, karena kan itu rekening khusus untuk dana MADIN jadi ya mau gak mau tetap memakai *mobile banking* BSI. Menurut saya kalau mau ganti bank justru malah akan mempersulit dan membuang-buang biaya.”¹¹⁰ Ibu Siti Katumi seorang Ibu Rumah Tangga juga berpendapat sebagai berikut “Ya saya ini kan hitungannya belum lama mbak menggunakan *mobile banking* BSI, jadi kalau harus biking rekening lagi di bank lain tidak dulu mbak. Karena tidak semua transaksi harus dengan *mobile banking*, jadi saya masih bisa datang ke kantor kalau memang terkendala.”¹¹¹

2. Mengulang Kembali Pembelian

Dengan terpenuhinya kepuasan nasabah, maka pembelian produk ataupun jasa akan berulang kembali. Sehingga hal ini akan berdampak

¹⁰⁹ Choirunnisa, Wawancara.

¹¹⁰ Fitriana, Wawancara.

¹¹¹ Katumi, Wawancara.

positif untuk perusahaan. Berikut ini hasil wawancara dengan saudari Choirunnisa salah satu nasabah BSI dari mahasiswa perbankan syariah yang akan melakukan pembelian ulang menggunakan *mobile banking* BSI “Kebetulan saya memang sudah terbiasa untuk Top Up ShopeePAY dan DANA dari *mobile banking*. Jadi kemungkinan besar juga selanjutnya saya akan Top Up lagi dari *mobile banking* BSI.”¹¹²

Begitu juga dengan Ustadzah Cahyani Fitriana selaku pengajar di MADIN wilayah Ponorogo yang juga tetap akan melakukan kegiatan transaksi kembali dengan menggunakan *mobile banking* dari BSI. Hal ini diutarakan dalam wawancara sebagai berikut “Kalau untuk tetap menggunakan ya tetap ya mbak, karena kan itu rekening khusus untuk dana MADIN jadi ya mau gak mau tetap memakai *mobile banking* BSI. Sudah terlanjur nyaman juga, jadi kalau mau ganti-ganti malah ribet nanti.”¹¹³

Ibu Siti Katumi seorang Ibu Rumah Tangga juga memberikan tanggapan mengenai penggunaan kembali layanan *mobile banking* BSI. Beliau juga memiliki keinginan untuk tetap melakukan pembelian token listrik dari *mobile banking* BSI. Hal ini dikatakan oleh beliau sebagai berikut “Kalau untuk pembelian token listrik kemungkinan besar beli lagi di sini mbak. Karena cari yang cepat dan menghemat pengeluaran.”¹¹⁴

3. Membeli Produk Lain

¹¹² Choirunnisa, Wawancara.

¹¹³ Fitriana, Wawancara.

¹¹⁴ Katumi, Wawancara.

Apabila nasabah merasakan kepuasan, tentu bisa menimbulkan rasa penasaran nasabah terhadap produk lainnya yang tersedia di BSI *mobile banking*. Namun hal ini tidak sesuai dengan hasil wawancara bersama saudari Choirunnisa salah satu nasabah BSI yang berstatus sebagai mahasiswa perbankan syariah berikut ini “Untuk keinginan menggunakan produk lainnya belum ada mbak. Karena saya kan juga belum bekerja, jadi kalau mau menggunakan produk deposito atau tabungan haji juga belum ada dananya.”¹¹⁵

Begitu juga dengan Ustadzah Cahyani Fitriana seorang pengajar di MADIN wilayah Ponorogo. Beliau juga mengungkapkan bahwa belum ada ketertarikan untuk menggunakan produk lainnya. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan beliau sebagai berikut “Untuk membeli produk lain yang tersedia di *mobile banking* belum ada rasa tertarik ya mbak. Sejauh ini saya masih hanya menggunakan produk tabungan saja.”¹¹⁶ Ibu Siti Katumi seorang Ibu Rumah Tangga juga mengeluarkan pendapatnya mengenai membeli produk lain di BSI *mobile*. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut “Untuk produk lain saya belum tertarik mbak. Saya ini sudah berusia lanjut palingan kalau menggunakan *mobile banking* ya hanya untuk membeli token listrik itu saja.”¹¹⁷

4. Memberikan Promosi dari Mulut ke Mulut

Hal ini merupakan keinginan setiap perusahaan, yang mana dengan adanya pembicaraan mengenai kualitas pelayanan maka akan menjadi

¹¹⁵ Choirunnisa, Wawancara.

¹¹⁶ Fitriana, Wawancara.

¹¹⁷ Katumi, Wawancara.

bukti atas kualitas produk atau jasa yang telah diberikan. Namun tidak semua nasabah berkenan melakukan promosi mulut ke mulut walaupun mereka telah mendapatkan kepuasan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama saudari Choirunnisa salah satu mahasiswa perbankan syariah pengguna *mobile banking* sebagai berikut “Kalau untuk promosi mulut ke mulut saya belum bisa mbak. Karena saya sendiri masih mahasiswa dan belum tahu betul secara rincinya mengenai apa saja produk maupun fitur yang tersedia di BSI *mobile banking*.”¹¹⁸

Hal ini berbanding terbalik dengan jawaban Ustadzah Cahyani Fitriana selaku pengajar di MADIN wilayah Ponorogo yang mana beliau dengan senang hati sering membicarakan mengenai kepuasan yang didapatkan sebagai nasabah setelah menggunakan BSI *mobile banking*. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan sebagai berikut:

“Untuk promosi mulut ke mulut saya tidak keberatan mbak. Karena kalau sedang bersama ustadzah yang lain kalau sedang membahas mengenai transaksi-transaksi juga tidak lepas dari pembicaraan mengenai kelancaran dan keberhasilan transaksi. Jadi kalau transaksi saya berhasil biasanya mereka akan tertarik dan bertanya-tanya tentang hal tersebut.”¹¹⁹

Berbeda dengan pendapat Ibu Siti Katumi seorang Ibu Rumah Tangga yang mana beliau kurang bersedia untuk melakukan promosi dari mulut ke mulut. Hal ini dikatakan oleh beliau sebagai berikut “Kalau itu saya belum bisa ya mbak, karena saya masih kurang paham juga

¹¹⁸ Choirunnisa, Wawancara.

¹¹⁹ Fitriana, Wawancara.

mengenai produk maupun fitur di BSI mobile banking. Jadi daripada saya salah memberikan penjelasan lebih baik tidak dulu.”¹²⁰



¹²⁰ Katumi, Wawancara.

BAB IV

ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH DALAAM MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* BANK MUAMALAT INDONESIA DAN BANK SYARIAH INDONESIA PADA MASYARAKAT KABUPATEN PONOROGO

A. Analisis Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile banking* yang disediakan oleh BMI dan BSI di kabupaten Ponorogo.

Kepuasan nasabah dapat dikatakan bahwa suatu produk dan jasa yang memberikan kepuasan adalah produk dan jasa yang telah sesuai dengan harapan. Menurut Ponn, indikator kepuasan nasabah terdiri dari kemudahan mengakses produk, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur, dan inovasi produk, sedangkan menurut Tirtana dan Sari terdiri dari aplikasi mudah digunakan, layanan mudah dijangkau, murah, aman dan dapat diandalkan. Setelah pemaparan data diatas, dapat dianalisis bahwa pada BMI *mobile banking* telah memenuhi kepuasan nasabah berdasarkan teori Tirtana dan Sari yang mana BMI *mobile banking* berdasarkan teori Ponn belum memenuhi dari indikator inovasi produk. Analisis tersebut berbanding terbalik dengan BSI *mobile banking* yang mana berdasarkan teori Ponn telah memenuhi kepuasan nasabah namun belum memenuhi kepuasan nasabah berdasarkan teori Tirtana dan Sari.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa beberapa indikator berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Beberapa nasabah merasa terbantu dengan adanya aplikasi BMI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*. Dalam

hal ini, nasabah merasa terbantu dan mudah dalam melakukan kegiatan transaksi di kehidupan sehari-hari. Kepuasan nasabah menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya.¹

Menurut analisis peneliti, berdasarkan teori Ponn ada 4 indikator dalam pengukuran kepuasan nasabah yaitu:²

1. Kemudahan mengakses tentang produk dan jasa

Artinya, ketika nasabah menggunakan BMI ataupun BSI *mobile banking*, maka mereka akan merasakan kepuasan apabila mereka mudah mengakses mengenai produk dan jasa yang disediakan. Hal ini sesuai dengan pernyataan oleh nasabah BMI dan BSI dari beberapa kalangan yang didapat dari wawancara. Ketiga nasabah dari masing-masing merasa puas terhadap kemudahan mengakses produk dan jasa yang disediakan oleh BMI dan BSI *mobile banking*.

2. Keberagaman layanan transaksi

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi BMI dan BSI *mobile banking*, bank telah melakukan usaha sebaik mungkin salah satunya dengan memberikan keberagaman

¹ Talita Oktania Sari, "Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile banking* Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia KCP Bojonegoro)," t.t., 116. (*Skripsi*, Tulungagung, Universitas Islam Negeri Satu Tulungagung, 2022).

² Badaruddin dan Risma, "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*," *Journal of Islamic Banking* 1 No.1 (2021).

layanan transaksi. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan ketiga nasabah saat wawancara yang mengatakan bahwa keberagaman layanan transaksi yang disediakan BMI dan BSI *mobile banking* juga sesuai dengan harapan ketiga nasabah dari masing-masing bank tersebut. Rata-rata dari mereka mengatakan bahwa layanan transaksi yang disediakan cukup bervariasi dan bisa disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing.

3. Keberagaman fitur

Kelengkapan fitur yang tersedia cukup banyak akan memberikan nilai kepuasan lebih apabila salah satu fitur yang diperlukan nasabah telah tersedia. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah dari masing-masing bank rata-rata dari mereka merasakan kepuasan mengenai fitur beli Pulsa, Paket data, Top Up OVO, dan PLN Prepaid. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa BMI dan BSI *mobile banking* berhasil menciptakan kepuasan nasabah dengan menyediakan fitur yang dibutuhkan.

4. Inovasi produk

Perlu diketahui, bahwasannya produk yang disediakan oleh BMI dan BSI *mobile banking* memiliki beberapa jenis produk. Yang mana tentu masing-masing produk memiliki kelebihan dan manfaat yang berbeda. Inovasi produk akan memberikan kepuasan nasabah apabila memiliki daya tarik. Berdasarkan hasil

wawancara dengan ketiga nasabah masing-masing bank tersebut dua nasabah BMI merasa tidak puas terhadap inovasi produk yang ada. Berbanding terbalik dengan dua nasabah BSI yang merasa puas mengenai inovasi produk yang disediakan BSI *mobile banking*. Dari hasil wawancara tersebut bisa disimpulkan bahwa inovasi produk tidak memberikan kepuasan nasabah BMI *mobile banking* namun memuaskan bagi nasabah BSI *mobile banking*.

Berdasarkan analisis-analisis diatas maka dapat diambil beberapa kesimpulan yang mana masing-masing indikator baik di BMI *mobile banking* maupun BSI *mobile banking* ada yang memberikan kepuasan nasabah adapula yang tidak. Kemudian indikator kepuasan nasabah berdasarkan teori Ponn, nasabah BMI *mobile banking* merasa puas terhadap indikator kemudahan mengakses produk dan jasa, keberagaman layanan transaksi, dan keberagaman fitur.

Sedangkan pada nasabah BSI *mobile banking* merasa puas terhadap indikator kemudahan mengakses produk dan jasa, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur, dan inovasi produk. Hasil ini juga bersesuaian dengan hasil penelitian Talita Oktania Sari dalam skripsi Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile banking* Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KCP Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia KCP Bojonegoro) bahwa fitur aplikasi BSI *mobile*

banking lebih memuaskan dari pada fitur aplikasi BRI *mobile banking*. Maka berdasarkan teori Ponn, BMI *mobile banking* tidak memberikan kepuasan nasabah karena belum sesuai dengan teori Ponn.

Selain menggunakan teori Ponn, peneliti juga melakukan analisis kepuasan nasabah berdasarkan teori Tirtana dan Sari yang menggunakan 5 indikator sebagai berikut:³

1. Aplikasi mudah digunakan

Aplikasi adalah subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.⁴ Dari pengertian tersebut tentu memberikan artian bahwa aplikasi *mobile banking* sendiri merupakan sarana untuk mempermudah memenuhi kebutuhan sehari-hari dalam kegiatan transaksi. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah BMI dan BSI pengguna *mobile banking*, mereka merasakan kepuasan saat menggunakan aplikasi BMI *mobile banking*.

2. Layanan mudah dijangkau dari mana saja

Dalam hal ini, menggunakan layanan *mobile banking* tetap dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Apabila nasabah merasakan kemudahan dalam mengakses jangkauan BMI dan BSI *mobile banking*, tentu mereka akan mendapatkan kepuasan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah dari masing-

³ *Ibid 4.*

⁴“Aplikasi,” *Wikipedia* (blog), diakses 15 Maret 2024, <https://id.wikipedia.org/wiki/Aplikasi>.

masing bank dua nasabah pengguna BMI *mobile banking* lebih puas dibandingkan dua nasabah BSI *mobile banking*. Maka indikator ini BMI *mobile banking* lebih unggul.

3. Murah

Tarif transaksi layanan yang diberikan oleh BMI dan BSI *mobile banking* tentu menjadi point penting dalam mencapai kepuasan nasabah. Hal ini dilihat dari besar kecilnya tarif yang dipasang untuk setiap transaksi layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah masing-masing bank tersebut, mereka merasakan kepuasan dengan tarif layanan yang diberikan.

4. Aman

Perasaan aman yang dirasakan nasabah saat melakukan transaksi dengan *mobile banking* tentu juga memberikan nilai kepuasan. Apabila nasabah merasa aman dengan data maupun uang yang ada di *mobile banking*, maka akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Selain itu, nasabah akan semakin senang dengan BMI dan BSI *mobile banking* dan semakin puas. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah masing-masing bank tersebut, nasabah BSI *mobile banking* lebih merasa puas terhadap indikator aman.

5. Dapat diandalkan

Dapat diandalkan dalam artian dengan menggunakan BMI atau BSI *mobile banking* yang menyediakan layanan online 24

jam akan memberikan mereka kemudahan untuk melakukan transaksi. Namun, apabila mereka merasa tidak terbantu dengan menggunakan BMI ataupun BSI *mobile banking* maka mereka tidak akan merasakan kepuasan sebagai nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah masing-masing bank tersebut, nasabah BMI *mobile banking* lebih merasa puas dengan indikator ini.

Maka untuk indikator kepuasan nasabah berdasarkan teori Tirtana dan Sari nasabah BMI *mobile banking* merasa puas dengan aplikasi mudah digunakan, layanan mudah dijangkau dari mana saja, murah, dan dapat diandalkan. Kemudian untuk nasabah BSI *mobile banking* merasa puas dengan murah dan aman. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Talita Oktania Sari dalam skripsi Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile banking* Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KCP Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia KCP Bojonegoro) yang mana BSI *mobile banking* lebih aman dibandingkan BSI *mobile banking*. Maka berdasarkan teori Tirtana dan Sari BSI *mobile banking* tidak memenuhi kepuasan nasabah.

B. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile banking* BMI dan BSI di Kabupaten Ponorogo

Kepuasan nasabah dapat dikatakan bahwa suatu produk dan jasa yang memberikan kepuasan adalah produk dan jasa yang telah sesuai dengan

harapan. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara diketahui bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa beberapa faktor berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Beberapa nasabah merasa puas dengan adanya aplikasi BMI dan BSI *mobile banking*. Dalam hal ini, nasabah merasa terbantu dan mudah dalam melakukan kegiatan transaksi di kehidupan sehari-hari. Kepuasan nasabah menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya. Menurut analisis peneliti, berdasarkan teori Freddy Rangkuti ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah:

1. Kualitas Layanan

Dalam menggunakan BMI ataupun BSI *mobile banking*, tentu nasabah berharap mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik. Mereka akan merasakan kepuasan apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah masing-masing bank tersebut, merasakan bahwa kualitas layanan menjadi faktor dalam menentukan kepuasan nasabah.

2. Kualitas Produk

Nasabah akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah dari masing-

masing bank tersebut, setuju bahwa kepuasan nasabah juga dipengaruhi faktor kualitas produk. Hal ini tentu dikarenakan produk menjadi tujuan utama seseorang ketika ingin membeli barang ataupun jasa.

3. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah dari masing-masing bank tersebut, sama-sama memberikan penilaian bahwa faktor harga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dalam faktor ini, selain mudah nasabah tentu juga akan puas apabila harga admin yang dipasang tidak lebih tinggi atau sesuai standar.

4. Faktor Situasi

Merupakan keadaan atau kondisi yang dialami oleh nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah dari masing-masing bank tersebut merasa bahwa faktor situasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BMI ataupun BSI *mobile banking*. Menurutnya, penggunaan *mobile banking* bisa disesuaikan sendiri dengan situasi saat akan melakukan transaksi.

5. Faktor Pribadi

Merupakan karakteristik nasabah yang mencakup kebutuhan pribadi. Dimana, dalam faktor ini apabila nasabah merasa terbantu dalam melakukan kegiatan sehari-hari dan merasa puas, maka BMI

ataupun BSI *mobile banking* berhasil mencakup kebutuhan nasabah sehari-hari. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah BMI KCP Ponorogo, masing-masing setuju bahwa faktor pribadi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini justru berbanding terbalik dengan kedua nasabah BSI *mobile banking* yang mana menurutnya faktor pribadi tidak harus selalu menjadi faktor kepuasan nasabah. Menurutnya, tidak semua kebutuhan sehari-hari dapat diatasi dengan *mobile banking*, sehingga berdasarkan teori Freddy Rangkuti Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah BSI *mobile banking* hanya terdiri dari tiga faktor diantaranya kualitas layanan, kualitas produk, dan harga.

Berdasarkan analisis-analisis diatas maka dapat diambil beberapa kesimpulan yang mana masing-masing faktor baik di BMI *mobile banking* maupun BSI *mobile banking* ada yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah adapula yang tidak. Kemudian berdasarkan faktor kualitas layanan yang diberikan dalam menggunakan BMI *mobile banking* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sama halnya dengan nasabah BSI *mobile banking* yang mana kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini juga bersesuaian dengan hasil penelitian Yeni Anda D.N dalam skripsi Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Ponorogo bahwa kualitas layanan BSI *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kemudian untuk faktor kualitas produk dimana ketiga nasabah pengguna BMI *mobile banking* juga berpendapat bahwa kualitas produk yang ditampilkan di *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Begitu juga dengan ketiga nasabah BSI *mobile banking* yang mana kualitas produk juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dimana, hasil ini juga bersesuaian dengan hasil penelitian Yeni Anda D.N dalam skripsi Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Ponorogo bahwa faktor kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

Berdasarkan faktor harga, dua nasabah pengguna BMI *mobile banking* sepakat bahwa faktor harga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Begitu juga dengan dua nasabah pengguna BSI *mobile banking* yang juga sepakat bahwa faktor pribadi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kemudian untuk faktor situasi, ketiga nasabah pengguna BMI *mobile banking* sepakat bahwa faktor situasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Yang mana analisis tersebut juga sama dengan hasil analisis ketiga nasabah pengguna BSI *mobile banking* bahwa faktor situasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Selanjutnya yang terakhir adalah faktor pribadi, yang mana ketiga nasabah pengguna BMI *mobile banking* masing-masing setuju bahwa faktor pribadi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Yang mana dalam hal ini, mereka menggantungkan kemudahan dalam bertransaksi sehari-

hari dengan menggunakan BMI *mobile banking*. Namun, analisis tersebut berbanding terbalik dengan nasabah pengguna BSI *mobile banking* bahwa faktor pribadi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini mereka merasa bahwa tidak semua transaksi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dapat dilakukan dengan BSI *mobile banking*.

C. Analisis Dampak Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile banking* BMI dan BSI di Kabupaten Ponorogo

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller merupakan perasaan yang muncul setelah membandingkan ekspektasi dengan hasil produk yang telah mereka gunakan baik perasaan antara perasaan kecewa atau senang. Tentu dengan terpenuhinya kepuasan nasabah akan memberikan dampak baik untuk perusahaan. Hal ini juga akan meningkatkan keuntungan perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa nasabah merasa puas dengan adanya aplikasi BMI ataupun BSI *mobile banking*. Dalam hal ini, nasabah merasa terbantu dan mudah dalam melakukan kegiatan transaksi di kehidupan sehari-hari. Berdasarkan hasil wawancara tersebut tentu akan memberikan dampak baik untuk BMI KCP Ponorogo dan BSI KC Ponorogo Soetta. Berikut ini beberapa dampak kepuasan nasabah.

1. Loyal kepada perusahaan

Dampak loyal dapat diartikan dengan apabila nasabah merasakan kepuasan mereka berkemungkinan besar akan membeli kembali produk yang disediakan oleh BMI dan BSI. Berdasarkan hasil

wawancara, ketiga nasabah dari masing-masing bank tersebut memiliki keinginan untuk kembali menggunakan produk yang disediakan sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah berdampak pada kelayakan nasabah.

2. Mengulang kembali pembelian produk

Dalam hal ini, apabila nasabah merasakan kepuasan maka mereka akan tetap membeli kembali kebutuhan mereka di BMI ataupun BSI *mobile banking*. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah dari masing-masing bank tersebut, mereka memiliki keinginan untuk membeli kembali produk melalui BMI ataupun BSI *mobile banking*.

3. Membeli produk lain

Dalam sebuah perusahaan tentu tidak hanya menjual satu jenis produk saja. Mereka tentu memiliki beberapa produk lain yang kemungkinan akan menarik konsumen yang telah merasakan kepuasan terhadap satu produk lainnya. Berdasarkan hasil wawancara, ketiga nasabah BMI KCP Ponorogo akan melakukan pembelian produk lainnya dengan BMI *mobile banking*. Karena mereka tidak menampik bahwa adanya kemungkinan untuk mencoba produk lain.

Hal ini berbanding terbalik dengan ketiga nasabah BSI KC Ponorogo Soetta yang mana masing-masing tidak tertarik untuk membeli produk lain dalam artian bisa saja produk lain yang disediakan kurang menarik sehingga nasabah pun kurang puas.

4. Memberikan promosi dari mulut ke mulut

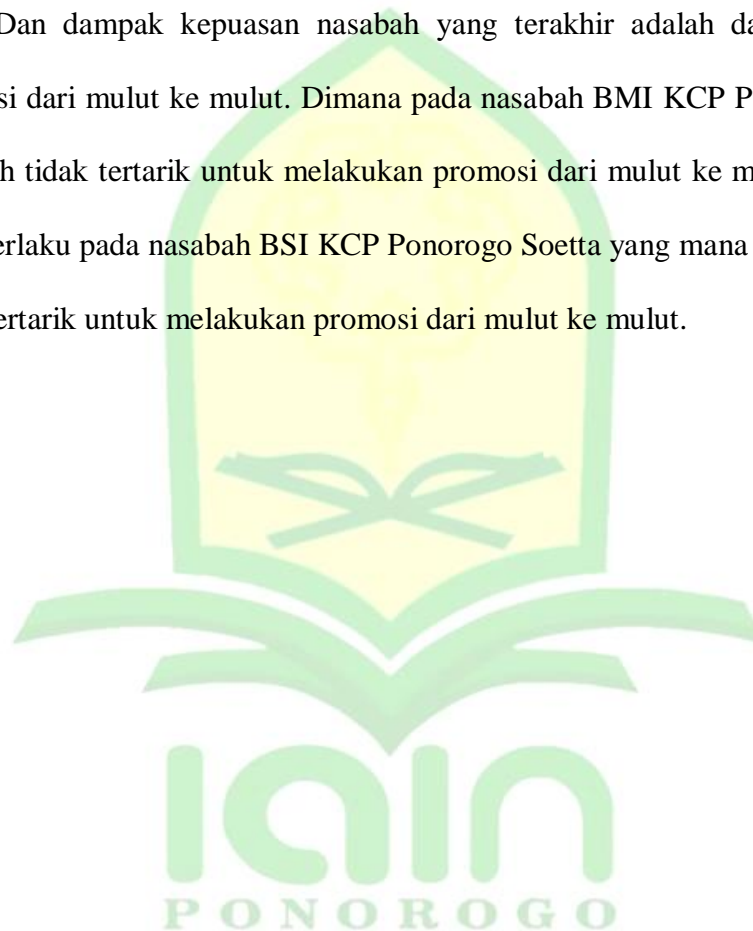
Promosi gratis tentu menjadi salah satu nilai positif yang diterima oleh suatu bank dari para nasabah. Namun, tentu itu mereka dapatkan apabila nasabah telah merasakan kepuasan terhadap penggunaan BMI ataupun BSI *mobile banking*. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah BMI KCP Ponorogo, satu diantaranya bersedia untuk promosi dari mulut ke mulut. Sedangkan dua nasabah lainnya, tidak bersedia melakukan promosi dari mulut ke mulut. Hal ini dikarenakan menurut mereka masih kurang paham perihal *mobile banking* secara lebih dalam. Analisis tersebut juga sejalan dengan hasil wawancara ketiga nasabah BSI KC Ponorogo Soetta yang mana dua diantaranya juga tidak tertarik untuk melakukan promosi dari mulut ke mulut.

Berdasarkan analisis-analisis diatas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yang mana masing-masing dari kedua bank tersebut mendapatkan beberapa dampak baik. Kemudian berdasarkan dampak kepuasan nasabah berupa loyal, nasabah BMI KCP Ponorogo tetap akan melakukan pembelian produk di BMI KCP Ponorogo. Hal tersebut juga berlaku pada nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta, yang mana masing-masing dari mereka akan tetap menggunakan produk dari BSI KCP Ponorogo Soetta.

Dampak kepuasan nasabah dalam bentuk mengulang kembali pembelian produk juga dilakukan oleh ketiga nasabah pengguna BMI *mobile banking*. Begitu juga dengan ketiga nasabah pengguna BSI *mobile banking*

yang akan kembali melakukan pembelian produk. Kemudian dampak kepuasan nasabah berupa membeli produk lain di BMI KCP Ponorogo juga dilakukan oleh masing-masing nasabah. Hal ini justru berbanding terbalik dengan nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta yang mana masing-masing dari mereka tidak akan melakukan pembelian produk lain di BSI *mobile banking*.

Dan dampak kepuasan nasabah yang terakhir adalah dalam bentuk promosi dari mulut ke mulut. Dimana pada nasabah BMI KCP Ponorogo dua nasabah tidak tertarik untuk melakukan promosi dari mulut ke mulut. Hal ini juga berlaku pada nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta yang mana dua nasabah tidak tertarik untuk melakukan promosi dari mulut ke mulut.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan paparan data yang sudah ditulis oleh penulis, penulis dapat menyimpulkan menurut ketiga rumusan masalah bahwa:

1. Dari hasil penelitian pada kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BMI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator kepuasan nasabah berdasarkan teori Ponn, BSI *mobile banking* lebih memuaskan karena memenuhi empat indikator secara keseluruhan. Sedangkan untuk indikator kepuasan nasabah berdasarkan teori Tirtana dan Sari BMI *mobile banking* lebih memuaskan dari karena memenuhi lima indikator secara keseluruhan.
2. Dari hasil penelitian pada faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BMI *mobile banking* berdasarkan teori Freddy Rangkuti dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan faktor pribadi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada nasabah pengguna BSI *mobile banking* kualitas layanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Selanjutnya, hasil penelitian dampak kepuasan nasabah dapat disimpulkan bahwa pengguna BMI *mobile banking* bersedia untuk loyal kepada perusahaan, mengulang kembali pembelian produk, dan membeli

produk lainnya. Sedangkan pada nasabah pengguna BSI mobile banking hanya bersedia untuk loyal dan mengulang kembali pembelian produk.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Ponorogo dan Bank Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ponorogo Soetta

Dengan penelitian ini diharapkan bagi pihak BMI bisa lebih meningkatkan inovasi produk dan tingkat keamanan. Sedangkan untuk pihak BSI bisa lebih meningkatkan kemudahan menggunakan aplikasi *mobile banking*, kemudahan menjangkau layanan, dan bisa diandalkan nasabah.

2. Bagi Nasabah Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Ponorogo dan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ponorogo Soetta

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan gambaran dan pengetahuan terkait produk dan layanan bagi nasabah bank yang akan menggunakan ataupun yang sudah menggunakan layanan BMI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini merupakan bagian dari proses belajar penulis yang dimana diharapkan dapat memenuhi wawasan pengetahuan

sehingga dapat lebih memahami teori-teori yang selama ini dipelajari dan dapat dibandingkan dengan kondisi yang sesungguhnya terjadi dilapangan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Banyaknya kekurangan dalam penelitian ini karena keterbatasan kemampuan penulis. Dengan itu diharapkan penelitian ini dapat menjadi gambaran dan bahan masukan meliputi referensi yang lebih banyak dan efisien mengenai perbandingan kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hie, Dr. Dr. Bayu Prawira. *Panduan Transformasi Digital Bank Di Indonesia Konsep Dan Praktik Dalam Memimpin Transformasi Total*. 1. Bukit Cemara Tidar H5 No. 34, Malang: Media Nusa Creative, 2021.
<https://Perbanas.Id/Duaribu19/Wp-Content/Uploads/2021/11/E-Book-Transformasi-Digital-Bank-Di-Indonesia.Pdf>.
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Kasmir . *Pemasaran Bank*. 3. Jakarta: Kencana, 2008.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Ramaja Rosdakarya, 2012.
- Nitisusastro, Mulyadi. “Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan,” Bandung: Alfabeta 2013, 24.
- Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta, 2014.
- Philip, Kotler. “Manajemen Pemasaran,” 180. 12. PT. Indeks, 2007.
- Priansa, Donni Juni. “Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer,” Bandung: Alfabeta 2017, 196.
- Siyoto, Sandu, Dan Ali Sodik. *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*. 1. Karanganyar-Klodangan 004/027 Sendangtirto Berbag Sleman Yk.: Literasi Media Publishing, 2015
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV Andi Offset, 2015.

Jurnal

- Badaruddin, Dan Risma. “Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking.” *Journal Of Islamic Banking* 1 No.1 (2021).
- Firmansyah, Alwan. “Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Dan BRI Syariah.” *Jurnal Universitas Islam Indonesia*, 2018.

- Harahap, Zakaria. "Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih." *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6 No. 1 (2020).
- Kumar, Rita. "Kelebihan Dan Kekurangan Mobile Banking Di Negara Berkembang Dan/Atau Negara Maju." *River Publication House & Media International Journal Multidisciplinary Research & Reviews* 1, No. 5. Pp-34-43 (Maret 2022): 35 Dan 36
- Lone, Fayaz Ahmad, Ebraheem Aldawood, Dan Ulfat Bhat. "Comparative Analysis Of Customer Satisfaction Towards Islamic And Conventional Banking: An Empirical Study From Saudi Arabia." *Journal SSRN: International Review Of Management And Marketing*, T.T.
- Maulana, Ade Syarif. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI." *Jurnal Ekonomi* 7 (November 2016): 114.
- Miftahuddin, Dan Decky Hendarsyah. "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis." *IQTISHADUNA : Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8 No.1 (2019).
- Mustofa, Ulul Azmi, Dan Yudi Siyamto. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 01 (Juli 2015): 97.
- Nurhidayati, Maulida, Dan Novi Kurnia Cahyani. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna E-Channel Pada Nasabah BSI KCP Ponorogo." *Etihad: Journal Of Islamic Banking And Finance* 1 No. 2 (2021).
- Salsabila, Clarisa, Tufan Umbara, Dan Retno Setyorini. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Somethinc." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo* IX Nomor 4 (2022): 670.
- Sarwani, Herawati, Dan Liling Listyawati. "Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dengan Bank Umum Konvensional Di Surabaya." *Jurnal University Dr.Soetomo*, 2018.

- Subagiyo, Rokhmat. "Analisis Perbandingan Loyalitas Pelanggan Secara Islami Dan Bank Konvensional; Tinjauan Literatur." *Al-Uqud: Journal Of Islamic Economics* 5 No.1 (2021).
- Suminto, Ahmad, Dan Shinta Maharani. "Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality Dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank BRI Syariah KCP Ponorogo." *El Barka: Journal Of Islamic Economic And Business* 3 No.1 (2020).
- Tanjung, Muhammad Syahril, Dan Moh. Wahid. "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung." *Jurnal Digital Library UIN KHAS Jember*, 2023.
- Wafula, Phiona N. "Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Analisis Komparatif Nasabah Bank Konvensional Dan Islam Di Kenya." *Journal Strathmore University*, 2019.
- Widjaja, Andrianto. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Tbk," *Journal*, T.T.
- Wida Ramdania, "Asy-Syari'ah," *Faculty Of Sharia And Law State Islamic University Sunan Gunung Djati Bandung- Indonesia In Collaboration With Asosiasi Sarjana Syariah Indonesia*, 2020, 286, <https://doi.org/10.15575/As.V2212.8259>.
- Wulandari, Novita Putri, Dan Nadya Novandriani Kirana Meliono. "Analisis Faktor- Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung." *Jurnal Bisnis Dan Iptek* 1 (Oktober 2017): 141–42.
- Yousuf, Muhammad Waqas, Farhan Ahmed, Dan Suman Talreja. "Assessing The Impact Of Service Quality On Consumers Satisfaction: A Comparative Study Of Commercial Vs Islamic Banks In Pakistan." *Journal Article// Iqtishadia: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam STAIN Kudus*, 2018.
- Yulianto, Andri Rizko. "Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ekonomi* 20 (2 Juni 2018): 244.
- Zakiah, Nikmatu. "Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah Dan Perbankan Konvensional." *Jurnal Masharifal Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 5 No. 2 (2020).

Skripsi

- Agsa, Sujayin Mahfirah. "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Keude Kupie Ulee Kareng Dan Gayo Sei Serayu Medan," 2016, 15.
- Alfilaila, Maydi Noor. "Strategi Promosi BSI KCP Ponorogo Soetta Dalam Meningkatkan Minat Guru Melakukan Pembiayaan Mitraguna Berkah." Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, 2023.
- Azhari, Sri Rahayu. "Implementasi Digitalisasi Dalam Distribusi Penyaluran Kerang Hijau Untuk Meningkatkan Pendapatan Nelayan." Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2022.
- Cahyani, Putri Dwi. "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta," T.T.
- Khotijah, Annisa. "Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Dengan Bank Konvensional (Studi Pada BSI KCP Bandar Lampung Dan BSI KCP Tanjung Agung Periode 2022)." Skripsi, UIN Raden Intan, 2022.
- Marliani, Selly. "Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Al-Kautsa." Skripsi, IAIN Metro, 2021.
- Nurhayati, Aprilia, Wasito Utomo, Dan Hari Fitrianto. "Analisis Dampak Culture Shock Terhadap Motivasi Belajar Para Taruna Tingkat Di Politeknik Penerbangan Surabaya." *Politeknik Penerbangan Surabaya*, 2022, 3.
- Oktania Sari, Talita. "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)," T.T., 1.
- Pewa, Nur Ramdiani Aisyatul. "Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowau," 2020, 4.
- Sari, Bunga Nur Inda. "Perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital

Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.” Skripsi, IAIN Bengkulu, 2018.

Sari, Talita Oktania. “Talita Oktania Sari, “Analisis Perbandingan Fasilitas Dan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bojonegoro Dan Bank Rakyat Indonesia KCP Bojonegoro).” Skripsi, Universitas Islam Negeri Satu Tulungagung, 2022.

Sukmawati, Heni, Ari Farizal Rasyid, Dan Mega Rahma Kurniaputri. “Penerimaan Dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model” 7 (2021): 2.

Tekege, Martinus. “Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pembelajaran Sma Yppgi Nabire” 2 (1 Juli 2017): 44.

Widjaja, Andrianto. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Tbk,” T.T., 108.

Zahara, Nely. “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile Banking Pada Bank Syariah Di Yogyakarta.” Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2018.

Internet

Bank Muamalat. “Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat.” Diakses 27 Januari 2024. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>.

Bank Muamalat. “Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat.” Diakses 27 Februari 2024. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>.

“Bank Muamalat Indonesia.” Diakses 27 Februari 2024. www.bankmuamalat.co.id.

Bank Muamalat Indonesia. “Sejarah Bank Muamalat Indonesia.” Diakses 27 Februari 2024. https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Muamalat_Indonesia.

Bank Syariah Indonesia. “Sejarah Perseroan.” Diakses 28 Februari 2024. <https://ir.bankbsi.co.id/corporate-history.html>.

Bank Syariah Indonesia. “Visi & Misi.” Diakses 28 Februari 2024.

https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html.

BSI Bank Syariah Indonesia. “Sejarah Perseroan.” Diakses 27 Januari 2024.

https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

Wikipedia. “Aplikasi.” Diakses 15 Maret 2024.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Aplikasi>.

Wawancara

Ahbab. Wawancara, T.T. Diakses 28 Februari 2024.

Choirunnisa. Wawancara, T.T. Diakses 5 Maret 2024.

Fitriana, Cahyani. Wawancara, T.T. Diakses 5 Maret 2024.

Harmanto. Wawancara, 25 November 2023.

Katumi, Siti. Wawancara, T.T. Diakses 7 Maret 2024.

Nabila, Rista. Wawancara, 23 September 2023.

Nuraini, Millen Ayu. Wawancara, T.T. Diakses 28 Februari 2024.

Nurfadilah, Siti Aisyah. Wawancara, T.T. Diakses 26 Februari 2024.

Rismawati. Wawancara, 25 September 2023.

Sari. Wawancara, 6 November 2023.

Sari, Yustika. Wawancara, 23 September 2023.

Setyawati, Anggun. Wawancara, T.T. Diakses 26 Februari 2024.

Wulandari. Wawancara, Oktober 2024



