

**EFEKTIVITAS PELAYANAN BSI *MOBILE* UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU
COKROAMINOTO PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh:

Rika Andriany Pratama

NIM 402180197

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2022

ABSTRAK

Pratama, Rika Andriany. Efektivitas Pelayanan BSI *Mobile* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo. *Skripsi*. 2022. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan BSI *Mobile* dan kepuasan nasabah.

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa perbankan menawarkan banyak layanan dan kemudahan yang dapat dirasakan oleh nasabah. Salah satunya yakni menawarkan layanan BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia yang dapat membantu nasabah untuk bertransaksi keuangan dimana dalam bertransaksi tidak harus hadir dalam satu tempat atau transaksi tidak secara langsung. Memiliki beragam fitur yang dapat digunakan nasabah untuk memenuhi kebutuhan dalam bertransaksi keuangan secara *online*.

Adapun tujuan pada penelitian ini adalah (1) untuk menganalisis pelayanan BSI *mobile* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo. (2) Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan pelayanan BSI *mobile* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo. (3) Untuk menganalisis efektivitas pelayanan BSI *mobile* dalam memenuhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian dilakukan dengan mewawancarai nasabah pengguna BSI *Mobile* dan pimpinan KCP Cokroaminoto Ponorogo. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo merupakan solusi untuk kemudahan nasabah dalam bertransaksi. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan layanan BSI *Mobile* diantaranya karena kemudahan, kelengkapan fitur serta keamanan saat melakukan transaksi. Sehingga pelayanan BSI *Mobile* sudah dapat dikatakan efektif dan nasabah merasa puas, yang dapat diketahui dari indikator pemahaman nasabah, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan dan perubahan nyata.



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

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
I	Rika Andriany Pratama	402180197	Perbankan Syariah	Efektivitas Pelayanan BSI <i>Mobile</i> Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokromainoto Ponorogo.

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

Ponorogo, 25 April 2022

Mengetahui,



Menyetujui,

Pembimbing,

Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.
NIP 197502072009011007

P O N O R O G O



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Efektivitas Pelayanan BSI *Mobile* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo
Nama : Rika Andriany Pratama
NIM : 402180197
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 :
Unun Roudlotul Janah, M.Ag.
NIP 197507162005012004
Penguji I
Moch. Faizin, M.S.E.
NIP 198406292018011001
Penguji II
Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.
NIP 197502072009011007

(.....)
(.....)
(.....)

Ponorogo, 27 Mei 2022

Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Dr. H. Erthy Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rika Andriany Pratama
NIM : 402180197
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Efektivitas Pelayanan BSI *Mobile* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh Perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut sepenuhnya menjadi tanggungjawab penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 06 Juni 2022
Pembuat Pernyataan,



Rika Andriany Pratama
NIM 402180197



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rika Andriany Pratama

NIM : 402180197

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

EFEKTIVITAS PELAYANAN BSI *MOBILE* UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG PEMBANTU COKROAMINOTO PONOROGO

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

Ponorogo, 27 Mei 2022

Pembuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
9C8AJX781972399

Rika Andriany Pratama

NIM 402180197



UNP
PONOROGO

DAFTAR ISI

COVER	
ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Studi Penelitian Terdahulu.....	9
F. Metode Penelitian.....	20
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	20
2. Lokasi Penelitian	21
3. Data dan Sumber Data	22
4. Teknik Pengumpulan Data.....	24
5. Teknik Pengolahan Data	24
6. Analisis Data	25
7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	26
G. Sistematika Pembahasan.....	27
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Pelayanan	29
1. Pengertian Pelayanan.....	29
2. Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	32
3. Efektivitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	36
B. Kepuasan Nasabah.....	38
1. Pengertian Kepuasan.....	38
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	42
3. Indikator Kepuasan Nasabah.....	43
4. Metode Mengukur Kepuasan Nasabah	44
BAB III. PAPARAN DATA	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia.....	47

2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia	49
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo	50
4. <i>Job Description</i> Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo	51
B. Gambaran Khusus Data Penelitian	54
1. Pelayanan BSI <i>Mobile</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo	54
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Pelayanan BSI <i>Mobile</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo	64
3. Efektivitas Pelayanan BSI <i>Mobile</i> yang Memenuhi Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo	67
BAB IV. PEMBAHASAN/ANALISIS	
A. Pelayanan BSI <i>Mobile</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo	74
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Pelayanan BSI <i>Mobile</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo	76
C. Efektivitas Pelayanan BSI <i>Mobile</i> yang Memenuhi Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo	79
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Saran/Rekomendasi	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	91
RIWAYAT HIDUP	100



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan bagian penting dari perekonomian Indonesia karena memfasilitasi transaksi keuangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkembang pesat. Dalam menjalankan suatu usaha pada dunia perbankan membutuhkan kemitraan yang kuat antara pihak perbankan dengan nasabahnya.¹ Nasabah mempunyai peran yang krusial didalam dunia perbankan karena merupakan salah satu sumber dana utama. Bank berfungsi sebagai lembaga keuangan yang mengumpulkan simpanan dari masyarakat yang kelebihan dana dan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya. Oleh karena itu, nasabah adalah bagian terpenting untuk mempertahankan profit sehingga perbankan dapat bertahan di era yang kompetitif saat ini.

Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan juga teknologi di era digital dapat mempengaruhi pola perilaku masyarakat dalam mencari informasi dan menggunakan layanan elektronik yang beragam. Memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat (nasabah) merupakan strategi penting bagi kesuksesan suatu lembaga perbankan. Saat ini, lembaga perbankan dituntut

¹ Pricylia A. Korah, "Kedudukan Nasabah Dalam Perjanjian Baku Yang Dilakukan Oleh Bank," *Lex Privatum*, Volume 1, Nomor 1 (2013), 5.

untuk memberikan kepuasan masyarakat (nasabah) terutama dalam hal layanan bertransaksi dalam dunia perbankan. Supaya nasabah loyal dan tidak berpindah ke produk atau layanan jasa lain.

Kepuasan nasabah bisa diartikan sebagai perasaan bahagia dan kemudahan seseorang yang menggunakan produk maupun layanan dengan tujuan memperoleh suatu pelayanan. Bank syariah harus meningkatkan kualitas layanannya untuk membangun kepuasan nasabahnya. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai sejauh mana layanan perusahaan memenuhi atau melampaui harapan nasabah. Industri perbankan menawarkan fasilitas *m banking* untuk mencapai kepuasan nasabah. Dan diharapkan berbagai kemudahan layanan *m banking* akan memuaskan nasabah dengan menggunakan berbagai macam produk dan layanan perbankan.²

Penerapan pelayanan informasi digital pada produk perbankan terus dikembangkan seiring dengan kemajuan *fintech* yang ada, yang bertujuan mengetahui dari awal celah dan resiko bisa ditekan seminimal mungkin. Elemen dari kualitas layanan *m banking* yang terdiri dari *speed* dapat memberikan kemudahan nasabah melakukan transaksi dengan efisien dan cepat, *security* dapat menjamin kerahasiaan data transaksi, *accuracy* dapat memberikan informasi data transaksi secara akurat, dan *trust* memberikan

² Iin Yusmaina, "Efektivitas Risiko Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi di Bank Syariah Mandiri (BSM) (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2016," *Skripsi* (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020), 3.

kepercayaan terhadap nasabah atas efektivitas transaksi keuangan *m banking* yang diberikan oleh pihak perbankan merupakan masalah penting yang perlu dianalisis dan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.³

Kualitas layanan dan kepuasan nasabah saling berkaitan didalam dunia perbankan. Freddy Rangkuti mengatakan produk berkualitas tinggi tidak ada gunanya jika tidak diimbangi dengan layanan yang berkualitas tinggi. Nasabah akan kecewa jika tidak mendapatkan pelayanan yang baik. Di sisi lain, pelayanan yang baik tidak ada artinya kecuali didukung oleh produk berkualitas tinggi yang memenuhi harapan dan kepuasan nasabah.⁴

Hampir seluruh pelayanan perbankan di Indonesia sudah menggunakan pelayanan secara *online (m banking)*, salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil penggabungan tiga bank: Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) dan Bank Rakyat Indonesia (BRIS). Penggabungan tersebut mempertemukan tiga Bank Syariah yang menawarkan pelayanan yang lebih komplit dan cakupan yang lebih luas. Pada perkembangannya BSI, salah satunya di BSI Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo menghadirkan layanan perbankan berbasis digital yakni *mobile banking* atau biasa disebut dengan BSI *Mobile* merupakan faktor utama pada kemajuan

³ Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia," *DeReMa Jurnal Manajemen*, Volume 10, Nomor 2, (2015), 277.

⁴ Freddy Rangkuti, *Customer Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), 7.

teknologi untuk mempermudah nasabahnya melakukan transaksi perbankan. Sehingga nasabah dapat bertransaksi dimanapun tanpa harus mengantri di bank. Volume transaksi kanal digital Bank Syariah Indonesia meningkat signifikan sebesar 43,3% dari triwulan I 2021 hingga maret 2021. Selain 42% transaksi BSI *Mobile*, 24% transaksi *internet banking*, 17% kartu debit/kredit dan 14% ATM juga berkontribusi terhadap peningkatan ini.⁵

Adapun cara supaya bisa mengakses BSI *mobile* yakni memiliki rekening bank BSI, memiliki kode aktivasi yang didapatkan nasabah dengan mendatangi langsung kantor cabang terdekat BSI dan memintanya pada bagian *Customer Service*. Kemudian menginstal aplikasi BSI *mobile* di *smartphone*, setelah terinstal kemudian membuka aplikasi tersebut dan klik memiliki rekening, klik aktivasi. Masukkan nomor HP yang aktif dan kode aktivasi yang sudah didapatkan sebelumnya. Kirim SMS verifikasi ke 3339 lalu kembali ke menu utama pada aplikasi BSI *mobile*. Terakhir, ubah kode PIN transaksi dan *password* pada akun.

Fitur –fitur layanan Bank Syariah yang terdapat pada *mobile banking* (BSI *Mobile*) relatif mirip dengan *internet banking*, seperti: transfer dana antar rekening atau antar bank lain; informasi saldo, daftar mutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal dan registrasi notifikasi; pembayaran PLN postpaid, telepon/HP/telkom pay, akademik, institusi, tiket, asuransi,

⁵ www.bankbsi.co.id. (diakses pada tanggal 02 januari 2022, jam 15.35 WIB).

internet/TV kabel, dan lain-lain; pembelian *voucher* HP, PLN *prepaid*, *e-money*, paket data, TOP UP, dan lain-lain; layanan islami *juz amma*, *juz amma per ayat*, *asmaul husna*, hikmah dan kalkulator qurban; berbagi *ziswaf*; layanan transaksi *e-mas* dan *gadai emas*; tarik tunai tanpa kartu di ATM BSI dan *indomaret*; pembukaan rekening tabungan haji indonesia, tabungan *easy mudharabah*, tabungan *easy wadiah* dan *deposito*; dan layanan transaksi lainnya.

Mobile banking (BSI *Mobile*) mempunyai beberapa kelebihan diantaranya, dengan adanya *mobile banking* nasabah dapat dengan mudah mengakses transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun seperti cek saldo, transfer, melakukan pembelian barang dan lain sebagainya. Selain itu, *mobile banking* dapat mengurangi biaya transaksi pada bank sehingga transaksi dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan efisien.

Tujuan adanya aplikasi BSI *Mobile* adalah untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi tanpa harus jauh-jauh pergi ke ATM atau kantor cabang seperti transfer, cek saldo, melakukan pembayaran, tarik tunai tanpa harus membawa kartu ATM, dan lain sebagainya. Penting bagi nasabah untuk menggunakan BSI *Mobile* supaya mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi dan tidak perlu membuang waktu jika ingin bertransaksi cukup dirumah saja sudah bisa bertransaksi.⁶

⁶ Eka Sulfiana, "Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru," *Skripsi* (Parepare: Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020), 5.

Hasil wawancara dengan nasabah di BSI KCP Ponorogo cokoaminoto penggun BSI *Mobile* yang bernama Ibu Dina mengatakan bahwa BSI *Mobile* memiliki banyak keuntungan bagi penggunanya dalam melakukan transaksi secara digital. Namun, dalam kenyataannya kegiatan transaksi tersebut bukan tanpa kendala yakni untuk *top up e-money* diperlukan *smartphone* yang canggih didukung NFC. Jika tidak didukung NFC di *smartphone* maka tidak bisa dilakukan *top up e-money*.⁷ Namun dibalik adanya kendala dari *smartphone* nasabah tersebut untuk fitur *top up e-money* ia mengatakan terbantu dengan fitur-fitur lain yang telah disediakan oleh BSI *mobile*, karena biaya transfer yang murah.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan pengguna BSI *Mobile* di BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo yang bernama Ibu Lutfi, menyatakan bahwa BSI *mobile* untuk pembayaran Lazada terkesan lebih ribet dan kena biaya admin.⁸ Meskipun demikian nasabah tersebut tetap menggunakan kembali fitur BSI *mobile* karena fitur-fitur transaksi di BSI *Mobile* yang beragam dan nasabah tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke bank.

Studi penelitian efektivitas pelayanan BSI *mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah sebenarnya sudah banyak dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya. Menurut peneliti sebelumnya ada pentingnya pelayanan *Mobile Banking*. Widani Mariati menunjukkan bahwa Layanan *E-banking* dapat

⁷ Dina Syafira, *Wawancara*, 21 Desember 2021.

⁸ Lutfi Muthi'ah, *Wawancara*, 05 Januari 2022.

meningkatkan frekuensi bertransaksi nasabah.⁹ Hal yang sama dilakukan Muhammad Vadly Azhar Lubis dan Onan Marakali Siregar pada penggunaan aplikasi BSI *mobile* dapat meningkatkan loyalitas nasabah.¹⁰ Kemudian diperkuat lagi dengan penelitian Deni Widya Santi pada penggunaan layanan *mobile banking* dapat memudahkan nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi keuangan di perbankan.¹¹

Tuntutan kepuasan nasabah merupakan hal yang lumrah dalam dunia bisnis terutama dalam bidang jasa. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan berbanding lurus dengan semakin tingginya tingkat kepuasan nasabah. Bank-bank syariah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas untuk menciptakan kepuasan nasabah. Terlebih saat ini banyak masyarakat yang menggunakan telepon genggam atau *smartphone* untuk segala aktivitas. Bank syariah dirasa perlu untuk meningkatkan pelayanannya di bidang *m banking* (BSI *mobile*).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merasa terdorong untuk meneliti secara lebih mendalam mengenai efektivitas pelayanan berbasis *online* melalui BSI *mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

⁹ Widarni Mariati, "Analisis Layanan *E-Banking* Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank BNI Syariah Cabang Mataram)," *Skripsi* (Mataram: Universitas Islam Negeri Mataram, 2020).

¹⁰ Muhammad Vadly Azhar Lubis and Onan Marakali Siregar, "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat," *Jurnal Senriabdi* 1, no. 1 (2021): 874–81.

¹¹ Deni Widya Santi, "Layanan Jasa *Mobile Banking* Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu," *Skripsi* (Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021).

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan BSI *mobile* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan pelayanan BSI *mobile* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo?
3. Bagaimana efektivitas BSI *mobile* yang memenuhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelayanan BSI *mobile* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan pelayanan BSI *mobile* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo.
3. Untuk menganalisis efektivitas pelayanan BSI *mobile* dalam memenuhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan serta bisa memberikan informasi mengenai efektivitas pelayanan BSI *mobile* untuk

meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo sehingga dapat memperbanyak konsep keilmuan pada bidang perbankan syariah di IAIN Ponorogo.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, saran dan referensi efektivitas pelayanan BSI *mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di dunia perbankan.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Widani Mariati (2020), dalam skripsi yang berjudul “Analisis Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Pada PT Bank BNI Syariah Cabang Mataram)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana layanan *e-banking* dalam meningkatkan frekuensi bertransaksi dan apa saja hambatan-hambatan nasabah dalam menggunakan fasilitas layanan *e-banking* pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram.¹² Hasil dari penelitian tersebut yakni layanan *e-banking* tentunya dapat meningkatkan frekuensi transaksi nasabah dengan berbagai produk yang ditawarkan oleh bank dan juga dengan berbagai alasan dalam menggunakan layanan *e-banking*, seperti kemudahan dalam penggunaan, kecepatan dan kelengkapan produk yang ditawarkan. Meskipun begitu, layanan *e-banking*

¹² Widarni Mariati, “Analisis Layanan *E-Banking* Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank BNI Syariah Cabang Mataram),” *Skripsi* (Mataram: Universitas Islam Negeri Mataram, 2020), 1–83.

dalam penggunaannya juga memiliki beberapa hambatan, seperti jaringan yang harus sesuai dengan *provider*, pemahaman nasabah akan perkembangan teknologi dan cara penggunaan layanan *e-banking*. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan peneliti lakukan sekarang ini terletak pada judul, lokasi dan waktu penelitian.

Muhammad Vadly Azhar Lubis dan Onan Marakali Siregar (2021), dalam jurnal berjudul “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat”. Tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis bagaimana minat nasabah pada penggunaan aplikasi BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank BSI KCP Rantauprapat. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa minat nasabah pada penggunaan BSI *Mobile* masih tergolong cukup rendah sehingga masih banyak nasabah yang belum menggunakan aplikasi BSI *Mobile* di Bank BSI KCP Rantauprapat. Di sisi lain, aplikasi BSI *Mobile* bisa meningkatkan loyalitas nasabah dengan kemudahan-kemudahan transaksi yang ditawarkan. Bagi nasabah yang tidak menggunakan aplikasi BSI *Mobile* juga tetap loyal kepada bank yang ditunjukkan dengan respon baik dan aktif dari pihak bank untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah.¹³ Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan peneliti lakukan

¹³ Muhammad Vadly Azhar Lubis dan Onan Marakali Siregar, “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat,” *Jurnal Senriabdi*, Volume 1, Nomor 1 (2021), 874–881.

terletak pada judul, lokasi dan fokus pembahasannya. Fokus penelitian yang peneliti lakukan yakni efektivitas pelayanan BSI *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

Deni Widya Santi (2021), dalam skripsi yang berjudul “Layanan Jasa *Mobile Banking* pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu”. Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui layanan transaksi *mobile banking* pada nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu. Hasil penelitian tersebut yakni *mobile banking* merupakan layanan yang dapat memudahkan nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran listrik, pulsa, dan lain-lain. Maka dari itu, nasabah tidak perlu lagi repot-repot dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Untuk mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan dari aplikasi *mobile banking*.¹⁴ Sedangkan perbedaan dengan yang peneliti lakukan terletak pada judul, lokasi, dan fokus penelitiannya. Fokus penelitian yang peneliti lakukan yakni efektivitas pelayanan BSI *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

Dita Fransiska (2021), dalam skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS *Online* pada BSI

¹⁴ Deni Widya Santi, “Layanan Jasa *Mobile Banking* Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu.” *Skripsi* (Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021).

Kantor Cabang Kediri”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana analisis kualitas pelayanan terhadap fitur-fitur BRIS *Online* dan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Kantor Cabang Kediri. Hasil dari penelitian tersebut adalah fitur-fitur yang terdapat di BRIS *Online* sudah memenuhi kebutuhan nasabah bahkan sebelum adanya pandemi covid-19 karena fiturnya yang sangat beragam. Untuk analisis kedua, yakni nasabah merasa terpuaskan dengan adanya layanan BRIS *Online* tersebut karena dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi melalui *online*.¹⁵ Sedangkan perbedaan dengan yang peneliti lakukan terletak pada judul, lokasi, dan fokus penelitiannya. Fokus penelitian yang peneliti lakukan yakni efektivitas pelayanan BSI *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

Aan Ansori (2018), dalam jurnal yang berjudul “Sistem Informasi Perbankan Syariah”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan kemanfaatan dari sistem informasi perbankan syariah yang makin lama makin digital (*up to date*). Hasil dari penelitian tersebut yakni layanan aplikasi *mobile banking*, *internet banking* dan fasilitas layanan elektronik lainnya, dapat diakses dengan mudah serta efisien dengan layanan keamanan yang terjamin, kecepatan dan kemudahan dalam mengaplikasikan layanan tersebut

¹⁵ Dita Fransiska, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri,” *Skripsi* (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021).

dalam melakukan transaksi perbankan.¹⁶ Sedangkan perbedaan dengan yang peneliti lakukan terletak pada judul, lokasi, dan fokus penelitiannya. Fokus penelitian yang peneliti lakukan yakni efektivitas pelayanan BSI *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

Eka Sufiana (2020), dalam skripsi yang berjudul “Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru”. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui penggunaan sistem *mobile banking* serta upaya untuk meningkatkan pelayanan nasabah terhadap sistem *mobile banking* pada Bank Sulselbar Cabang Barru. Hasil dari penelitian tersebut yakni sistem *mobile banking* pada Bank Sulselbar Cabang Barru semakin meningkat penggunaannya karena kemudahannya dalam melakukan transaksi dan pada Bank Sulselbar Cabang Barru terus melakukan peningkatan pada pelayanannya dengan menerapkan perilaku 5S, memberikan solusi yang cepat dan tepat, dan menjalankan standar layanan sesuai SOP.¹⁷ Sedangkan perbedaan dengan yang peneliti lakukan terletak pada judul, lokasi, dan fokus penelitiannya. Fokus penelitian yang peneliti lakukan yakni efektivitas pelayanan BSI

¹⁶ Aan Ansori, “Sistem Informasi Perbankan Syariah,” *Jurnal BanqueSyar’i* 4, no. 1 (July 2018), 183–204.

¹⁷ Eka Sulfiana, “Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru,” *Skripsi* (Parepare: Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020).

Mobile untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

Listia Sundari dan Peni Haryanti (2022), dalam jurnal yang berjudul “Strategi Bank NTB Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital Di Masa Pandemi Covid-19”. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk-bentuk layanan digital pada Bank NTB Syariah di masa pandemi covid-19 dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian tersebut yakni layanan digital yang digunakan adalah *mobile banking*, *sms banking*, dan ATM serta bentuk layanan tersebut membuat nasabah merasa puas karena transaksi jauh lebih cepat, aman dengan berbagai fitur yang ditawarkan.¹⁸ Sedangkan perbedaan dengan yang peneliti lakukan terletak pada judul, lokasi, dan fokus penelitiannya. Fokus penelitian yang peneliti lakukan yakni efektivitas pelayanan BSI *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

Saipul (2021), dalam skripsi yang berjudul “Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan *Digital Banking* pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah pada pelayanan digital bank syariah. Hasil dari penelitian tersebut adalah pelayanan *digital banking* bernilai positif dalam

¹⁸ Listia Sundari dan Peni Haryanti, “Strategi Bank NTB Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital Di Masa Pandemi Covid-19,” *Journal of Islamic Economics Studies* 3, no. 1 (2022): 15–25.

artian digital banking memberikan pelayanan yang prima pada setiap nasabah. Dengan adanya *digital banking* nasabah tidak perlu lagi repot-repot datang ke ATM untuk ambil uang, pasalnya setiap transaksi sekarang sudah dapat diakses melalui *smartphone*, sehingga transaksi jauh lebih cepat.¹⁹ Sedangkan perbedaan dengan yang peneliti lakukan terletak pada judul, lokasi, dan fokus penelitiannya. Fokus penelitian yang peneliti lakukan yakni efektivitas pelayanan BSI *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

Mutiara Apriza (2021), dalam skripsi yang berjudul “Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ipuh”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui manfaat penggunaan layanan digital bagi nasabah BSI KCP Ipuh. Hasil penelitian tersebut yakni tingkat penggunaan layanan digital pada BSI KCP Ipuh meningkat 621 orang, karena nasabah merasa puas dengan adanya layanan digital di BSI. Hal tersebut disebabkan karena layanan digital praktis dan mudah diakses, hemat biaya dan waktu, dapat diakses dimanapun dan kapanpun dan bisa dilakukan tarik tunai.²⁰ Sedangkan perbedaan dengan yang peneliti lakukan terletak pada judul, lokasi, dan fokus penelitiannya. Fokus penelitian yang peneliti lakukan yakni efektivitas pelayanan BSI *Mobile* untuk

¹⁹ Saipul, “Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo,” *Skripsi* (Palopo: Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021).

²⁰ Mutiara Apriza, “Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ipuh,” *Skripsi* (Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021).

meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

Iwan Saputra (2021), dalam skripsi yang berjudul “Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah pada transaksi *mobile banking* pada nasabah BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu. Hasil penelitiannya yakni pemahaman nasabah pada layanan *mobile banking* sangat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan di perbankan. Untuk mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan melakukan pemabruan pada aplikasi *mobile banking*.²¹ Sedangkan perbedaan dengan yang peneliti lakukan terletak pada judul, lokasi, dan fokus penelitiannya. Fokus penelitian yang peneliti lakukan yakni efektivitas pelayanan BSI *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

Nia Kurnia (2020), dalam skripsi yang berjudul “Analisis Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana sistem layanan *mobile banking* untuk menarik minat nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu

²¹ Iwan Saputra, “Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu,” *Skripsi* (Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021).

Yogyakarta Kaliurang. Hasil penelitian tersebut yakni sistem layanan *mobile banking* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang Yogyakarta dalam menarik minat nasabah dengan memberikan kemudahan dalam bertransaksi melalui layanan *mobile banking* tanpa harus datang langsung ke bank untuk melakukan berbagai transaksi keuangan.²² Sedangkan perbedaan dengan yang peneliti lakukan terletak pada judul, lokasi, dan fokus penelitiannya. Fokus penelitian yang peneliti lakukan yakni efektivitas pelayanan BSI *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

Esti Pujahati (2020), dalam skripsi yang berjudul “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui produk apa saja yang ditawarkan oleh layanan *E-Banking* pada PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Bengkulu. Hasil dari penelitian tersebut produk *E-Banking* yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Bengkulu antara lain *internet banking*, *mobile banking*, *phone banking* dan kartu *Shar-E* (ATM).²³ Sedangkan perbedaan dengan yang peneliti lakukan terletak pada judul, lokasi, dan fokus penelitiannya. Fokus penelitian yang

²² Nia Kurnia, “Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabng Pembantu Kaliurang Yogyakarta,” *Skripsi* (Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2020).

²³ Esti Pujahati, “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu,” *Skripsi* (Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020).

peneliti lakukan yakni efektivitas pelayanan BSI *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

Ariana Uswatun Khasanah (2019), dalam skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi *Mobile Banking* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengkaji tentang strategi bank BRI Syariah KC Madiun dalam melakukan pemasaran aplikasi *mobile banking*. Hasil penelitian ini adalah dalam melakukan pemasaran bank dengan (1) segmentasi pasar dengan segmentasi geografis, demografis, psikografis, dan perilaku, (2) penetapan target pasar yakni semua nasabah yang menggunakan *mobile banking*, (3) menetapkan posisi pasar dengan terus mengembangkan fitur-fitur yang terdapat di aplikasi *mobile banking*, (4) penetapan bauran pemasaran dengan harga terjangkau, aplikasi dapat diakses kapanpun dan dimanapun dan pemberitahuan langsung *face to face* antara *custoer service* dan *funding officer* kepada nasabah.²⁴ Sedangkan perbedaan dengan yang peneliti lakukan terletak pada judul, lokasi, dan fokus penelitiannya. Fokus penelitian yang peneliti lakukan yakni efektivitas pelayanan BSI *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

²⁴ Ariana Uswatun Khasanah, “Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi Mobile Bnaking Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun,” *Skripsi* (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019).

Wina Sri Lestari (2016), dalam skripsi yang berjudul “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, TBK KCP SM. Raja Medan”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui berbagai saluran *E-Banking* dan hambatan dalam pengaliksiaannya pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan. Hasil dari penelitian tersebut ditemukan saluran *E-Banking* pada Bank Muamalat yang dikenal dengan *e-Muamalat*, seperti *SalaMuamalat*, *Internet Banking Muamalat*, *Mobile Banking Muamalat*, *Virtual Account Muamalat*, *Cash Mangement System Muamalat*, dan *Gerai Muamalat*. Hambatannya yakni kemampuan nasabah dalam penggunaan teknologi atau terkendala daerah yang sulit akses jaringan.²⁵ Sedangkan perbedaan dengan yang peneliti lakukan terletak pada judul, lokasi, dan fokus penelitiannya. Fokus penelitian yang peneliti lakukan yakni efektivitas pelayanan BSI *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

Aditya Wardhana (2015), dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *m-banking* dan kepuasan nasabah pengguna layanan *m-banking* dari 8 bank terbesar di Indonesia yakni, Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BCA, Bank BNI,

²⁵ Wina Sri Lestari, “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat TBK. KCP SM. Raja Medan,” *Skripsi* (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2016).

Bank CIMB Niaga, Bank Danamon, Bank Permata, dan Bank Panin.²⁶ Hasil dari penelitian tersebut pihak perbankan terus meningkatkan kualitas layanan pada *m-banking*, terutama pada faktor keamanan yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah. Sedangkan untuk perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Aditya Wardhana dengan yang peneliti kerjakan sekarang ini adalah terletak pada metode penelitian yang digunakan. Peneliti tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti sekarang menggunakan metode kualitatif.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*).

Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian mendalam mengenai unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu yang hasilnya merupakan gambaran yang lengkap dan terorganisir baik mengenai unit tersebut.²⁷ Peneliti menggunakan penelitian lapangan karena peneliti terjun langsung di lapangan untuk mengamati secara langsung fenomena yang terjadi, yaitu tentang bagaimana efektivitas pelayanan BSI *mobile* untuk meningkatkan

²⁶ Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia," *DeReMa Jurnal Manajemen*, Volume 10, Nomor 2, (2015), 273–284.

²⁷ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 80.

kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo untuk mendapatkan hasil yang akurat.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif yang menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan.²⁸ Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif berikut ialah karena dalam penelitian ini, peneliti tertarik dengan fenomena di lapangan mengenai efektivitas pelayanan BSI *mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

2. Lokasi atau Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu di Bank Syariah Indonesia Ponorogo, yang beralamatkan di Jl. H.O.S Cokroaminoto No. 2B, Bangunsari, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63413. Alasan peneliti memilih tempat penelitian tersebut yakni selain lokasi BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo yang mudah dijangkau oleh peneliti, beberapa kali peneliti melakukan observasi lapangan mendapatkan data bahwa memang nasabah pengguna BSI *Mobile* di BSI KCP Cokroaminoto

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 206.

Ponorogo lebih banyak di bandingkan Kantor Cabang Ponorogo lainnya yang terlampaui jauh dari lokasi peneliti. Selain hal tersebut, peneliti juga menemukan informan yang tepat secara mudah dan transparan yang dapat peneliti pastikan bahwa nantinya ketika proses penelitian atau pengambilan data di BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo ini waktunya akan jauh lebih efisien. Sehingga peneliti akan mudah fokus dalam menganalisis data, misalkan sewaktu-waktu peneliti kekurangan data penelitian akan jauh lebih mudah didapatkan karena jarak yang mudah ditempuh dari lokasi peneliti.

3. Data dan Sumber Data

a. Data

Data merupakan keseluruhan realita dan angka yang dapat dijadikan sebagai bahan yang diperlukan dalam proses penelitian.²⁹

Pada penelitian ini, data dalam penelitian ini berdasarkan dari rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pelayanan BSI *mobile* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo?
- 2) Apa faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan pelayanan BSI *mobile* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo?

²⁹ Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 171.

- 3) Bagaimana efektivitas BSI *mobile* yang memenuhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo?

b. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek perolehan data yang didapatkan.³⁰ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bapak Gatot Wijanarko selaku pimpinan BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo.
- 2) Ibu Dina yang berprofesi sebagai mahasiswi, nasabah BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo pengguna BSI *Mobile*.
- 3) Ibu Lutfi yang berprofesi sebagai karyawan swasta, nasabah BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo pengguna BSI *Mobile*.
- 4) Ibu Ida yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga, nasabah BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo pengguna BSI *Mobile*.

Sumber data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data tentang Efektivitas Pelayanan BSI *Mobile* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

³⁰ Ibid., 171.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik yang digunakan yaitu teknik pengumpulan data dengan *interview* (wawancara) pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan.³¹ Dalam pengertian yang lain wawancara merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung antara orang yang bertugas mengumpulkan data dengan orang yang menjadi sumber data atau obyek penelitian.³² Dalam hal ini penulis melakukan wawancara secara terstruktur dan tidak terstruktur kepada pihak nasabah dan pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

5. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, maka selanjutnya pengolahan data dengan beberapa cara, antara lain:

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data disini meliputi, meringkas data, menggolongkan, menelusur tema, membuang yang tidak perlu sehingga dapat ditarik kesimpulan.³³

³¹ Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Gramata Publishing, 2013), 83.

³² Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Teras, 2011), 89.

³³ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Jurnal Alhadharah* 17, no. 33 (2018), 81–95.

Dalam penelitian ini, peneliti mereduksi data efektivitas pelayanan BSI *mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

b. Penyajian Data

Langkah yang selanjutnya dilakukan penyajian data. Penyajian data yaitu kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data bisa berupa bagan, grafik atau matrik sehingga dapat mudah dipahami. Pada penelitian ini, penulis menyajikan data Efektivitas Pelayanan BSI *Mobile* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif deskriptif dimana data yang terkumpul dideskripsikan secara sistematis sesuai sistematika yang dirumuskan sehingga masalah yang dibahas dapat memberikan gambaran secara mendetail dan dipahami menjadi sebuah konsep utuh, sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³⁴

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 357.

Metode analisis data yang penulis gunakan adalah metode deduktif, yakni pembahasan yang diawali dengan teori-teori yang bersifat umum dan selanjutnya dikemukakan dengan kenyataan yang bersifat khusus. Yaitu dengan cara mengamati kejadian yang terjadi di lapangan kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulan. Pada hal ini penulis memperoleh data dari hasil penelitian kemudian dianalisis tentang Efektivitas Pelayanan BSI *Mobile* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pada penelitian ini, penjamin dari keabsahan data diambil dari teknik triangulasi, prinsip menguji keabsahan data dengan klarifikasi data melalui penggunaan saluran pengambilan data yang berbeda sampai data yang diambil telah jenuh, sehingga dapat diambil sintesa data yang absah dan valid.³⁵ Peneliti memberikan jaminan bahwa data serta temuan di lapangan yang dicantumkan dalam laporan penelitian ini sesuai dengan realitas sesungguhnya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi Sumber, yakni menguji kredibilitas data yang diperoleh dari beberapa sumber yang kemudian menghasilkan suatu kesimpulan dari beberapa sumber data tersebut.³⁶

³⁵ *Buku Ajar Metodologi Penelitian Sosial: Keahlian Minimum Untuk Teknik Penelitian Ilmiah* (Makassar: Fakultas Kehutanan Universitas Hasanuddin, 2019), 10.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 369–370.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ialah suatu penjabaran deskriptif tentang hal yang akan ditulis secara garis besar. Sistematika penyusunan skripsi dalam penelitian ini akan disajikan menjadi lima bab yang akan saling berkaitan satu dengan lainnya.

BAB I berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian yang digunakan dan sistematika pembahasan

BAB II ini berisi tentang landasan teori yang relevan tentang pelayanan BSI *Mobile* dan uraian tinjauan penelitian terdahulu yang terkait dengan judul skripsi sebagai acuan dalam penelitian ini.

BAB III yaitu paparan data yang berisi tentang data lapangan yang ditemukan peneliti dan dipaparkan pada bab ketiga yang meliputi pelayanan BSI *Mobile*, faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan pelayanan BSI *Mobile* dan efektivitas pelayanan BSI *Mobile* yang memenuhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

BAB IV yakni menjelaskan hasil temuan yang menjadi rumusan masalah penelitian yang telah dijawab dengan alat metode analisis yang dipilih. Bab ini berisi tentang permasalahan dan isi dari kajian teori. Penulisan sub bab analisa juga disesuaikan dengan jumlah rumusan masalah. kemudian peneliti memaparkan analisa pelayanan BSI *Mobile*, faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan pelayanan BSI *Mobile* dan efektivitas pelayanan

BSI *Mobile* yang memenuhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo.

BAB V yaitu mengenai kesimpulan yang menjelaskan hasil serta pembahasan dari penelitian dengan disesuaikan pada rumusan masalah dan tujuan penelitian secara singkat serta terdapat saran yang merupakan suatu bentuk himbauan kepada pembaca dan instansi untuk dapat dijadikan sumber pengetahuan dan kajian penelitian selanjutnya.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. PELAYANAN

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan tindakan yang diberikan kepada orang lain disertai dengan kenyamanan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah.¹ Sedangkan menurut Kotler, pelayanan ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki kepemilikannya. Pelayanan merupakan layanan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan juga keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan itu sendiri.²

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan/tindakan yang ditawarkan kepada nasabah yang ingin dilayani, bersifat tidak berwujud dan juga tidak dapat dimiliki. Karakteristik dari suatu pelayanan, yakni:³

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat disentuh/diraba, pelayanan sifatnya berlawanan dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

¹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), 15.

² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2001), 83.

³ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 211.

- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi pada waktu dan tempat yang sama.

Dapat disimpulkan, yang terpenting dalam memberikan layanan bagi nasabah harus berorientasi kepada kepentingan nasabahnya, sehingga memungkinkan perusahaan untuk mampu memberikan kepuasan yang optimal kepada nasabahnya.⁴

Pelayanan memberikan manfaat yang sangat besar bagi nasabah, karyawan maupun perusahaan,⁵ yakni:

a. Bagi nasabah

- 1) Kebutuhan/keinginannya terpenuhi.
- 2) Merasa dihargai karena mendapatkan layanan yang baik.
- 3) Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis.
- 4) Merasa menemukan perusahaan yang profesional.

b. Bagi karyawan

- 1) Meningkatkan kepercayaan diri.
- 2) Menimbulkan kepuasan pribadi.
- 3) Menambah ketenangan dan kenyamanan saat bekerja.
- 4) Menumbuhkan semangat untuk meniti karir.

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), 25–26.

⁵ Fandy Tjiptono, PH.D & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta: Andi, 2011), 178.

c. Bagi perusahaan

- 1) Meningkatkan citra profesional.
- 2) Kelangsungan suatu usaha perusahaan terjamin.
- 3) Meningkatkan pendapatan perusahaan.

Strategi kualitas pelayanan adalah upaya bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan dengan suatu kesatuan rencana yang menyeluruh, komprehensif, dan terpadu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bank harus mempunyai strategi yang baik, terstruktur dan terencana melalui inovasi layanan berbasis digital. Selain itu, terdapat 5 (lima) dimensi utama mengenai konsep layanan yang harus dipenuhi oleh bank, diantaranya:⁶

- a. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (tepat waktu).
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan (karyawan) untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka dengan segera, serta menginformasikan layanan dengan jelas.

⁶ Ibid., 198.

- c. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan nasabah (*confidence*), sehingga dapat menciptakan kenyamanan bagi para nasabah.
- d. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah dan memiliki jam operasional yang nyaman.
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan sistem informasi komunikasi bank.

Nasabah sekarang menjadi lebih pintar dan lebih menuntut, oleh karena itu bank harus dapat memberikan layanan yang memenuhi atau melampaui harapan nasabah. Nasabah akan menilai negatif jika ada penyimpangan, seperti layanan yang tidak seperti yang dijanjikan.⁷

2. Pelayanan *Mobile Banking*

Kualitas layanan elektronik adalah sebuah layanan berbasis elektronik yang bertujuan untuk mengefektifkan dan mengefisienkan kegiatan pembelian, penggunaan, ataupun pengiriman produk/jasa dalam bisnis. Kualitas layanan memiliki peran penting dalam mempengaruhi niat

⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta:PT Elex Media Komputindo, 2003), 36.

membeli layanan *online* (menurut Prasuraman, Zeithaml dan Malhotra, 2005).⁸

Di era sekarang ini *M-banking* merupakan salah satu layanan yang paling banyak diminati oleh para nasabah, karena layanan ini bisa membuat nasabah melakukan transaksi dan juga bisa melihat informasi tentang rekeningnya melalui *handphone* tanpa harus mengantri di bank. Dengan menggunakan *m-banking* nasabah bisa melakukan transaksi seperti: cek saldo, transfer, melihat rincian rekening, pembelian dan juga pembayaran tagihan-tagihan nasabah. Sebelum aktivasi *m-banking* nasabah perlu datang ke ATM atau bank terdekat untuk mendaftarkan nomor rekening.⁹

Transaksi menggunakan *m-banking* ini sangat aman, karena menggunakan sistem pengamanan standar. Yakni nasabah perlu memasukkan nomor PIN yang sudah dibuat sebelumnya oleh nasabah di bank atau ATM. Pengaksesan akan di blokir jika salah dalam memasukkan nomor PIN sebanyak 3 kali. Penggunaan *m-banking* sangat bergantung pada ketersediaan jaringan seluler, jika terjadi ketersediaan jaringan, maka layanan *m-banking* tidak bisa diakses.¹⁰

⁸ Adhi Prasetyo et al., *Konsep Dasar E-Commerce* (Yayasan Kita Menulis, 2021), 21.

⁹ Hadion Wijoyo et al., *Transformasi Digital Dari Berbagai Aspek* (Solok: Insan Cendekia Mandiri, 2021), 26.

¹⁰ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 130–31.

Teknologi digital sangat membantu bank dalam hal kecepatan dan akurasi dalam memproses data transaksi dan juga dalam memasarkan produk perbankan. Penerapan teknologi digital perbankan juga memiliki manfaat yang telah dirasakan oleh nasabah, diantaranya: transaksi perbankan bisa dilakukan dengan mudah, cepat, bisa diakses kapan saja, keamanan yang baik dan praktis tentunya hemat waktu tidak perlu mengantri lagi. Sehingga digital *banking* dapat meningkatkan kualitas pelayanan bank kepada nasabah dalam bertransaksi.

Adapun faktor yang mempengaruhi sikap nasabah pada penggunaan *mobile banking*,¹¹ yakni:

a. Keamanan sistem *m-banking*

Keamanan dalam bertransaksi keuangan merupakan faktor utama nasabah untuk menggunakan layanan *m-banking*. Nasabah menuntut kepada bank untuk menjamin keaamanan transaksi keuangan melalui *m-banking*.

b. Kemudahan penggunaan layanan

Kemudahan dalam mengakses layanan *m-banking* merupakan faktor yang menentukan kesediaan nasabah menggunakan layanan tersebut. Semakin mudah nasabah mengakses layanan *m-banking* akan meningkatkan penggunaan layanan tersebut.

¹¹ Yesi Yulita, "Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI KCP IPUH," *Skripsi* (Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021), 34–35.

c. Privasi

Nasabah menginginkan privasi yang tinggi dalam bertransaksi keuangan secara *mobile*. Nasabah tidak ingin data dirinya diketahui atau disebarluaskan dengan sengaja oleh bank ataupun orang lain.

d. Keandalan layanan

Layanan transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Penyedia layanan mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam) akan lebih diminati oleh nasabah. Dan juga memiliki berbagai fitur layanan transaksi keuangan yang bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

e. Kredibilitas

Perusahaan dengan kredibilitas tinggi akan lebih diminati oleh nasabah untuk menggunakan layanan *m-banking*.

f. Kecepatan

Nasabah saat ini memiliki tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia layanan perbankan secara *mobile*. Kecepatan koneksi merupakan hal yang harus terpenuhi dalam mengakses layanan *m-banking*. Walaupun kesalahan tersebut tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan dari *provider* yang dipakai oleh nasabah. *Provider* jaringan bergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh jangkauan sinyal.

3. Efektivitas Pelayanan *Mobile Banking*

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif, yang berarti memiliki nilai efektif, pengaruh atau akibat, atau biasa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan.¹² Efektivitas dapat didefinisikan sebagai penggunaan sejumlah sumber daya, sarana dan prasarana tertentu yang sengaja digunakan yang telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan serangkaian kegiatan produk atau layanan tertentu. Efektivitas dapat diukur dengan apakah tujuan yang ditentukan terpenuhi atau tidak. Namun, jika hasil kegiatan tersebut mendekati tujuan, maka efektivitas yang dihasilkan juga tinggi.¹³

Efektivitas dapat dilihat dengan membandingkan antara hasil yang telah dicapai dengan rencana sebelumnya. Apabila tujuan diciptakannya suatu produk tidak sesuai dengan apa yang diinginkan maka hal tersebut bisa dikatakan belum efektif. Efektivitas adalah poin terpenting dalam penyampaian keberhasilan suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk. Penilaian efektivitas dalam pelayanan *mobile banking* harus dilakukan untuk menentukan sudah sejauh mana manfaat dan tujuan diciptakannya *mobile banking* sudah tercapai. Efektivitas dalam penelitian

¹² John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Gramedia, 2003), 207.

¹³ Sondan P. Siagian, *Definisi Efektivitas* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), 24.

ini cenderung pada persepsi nasabah atau pandangan tentang layanan *mobile banking*.¹⁴

Pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak berdasarkan pada (Wachidatus Sa'diyah, Novi Marlana, 2018)¹⁵:

a. Pemahaman Program

Hal dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami pengetahuan program serta kemampuan masyarakat melakukan program tersebut.

b. Ketepatan Sasaran

Berguna untuk mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.

c. Ketepatan Waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun

¹⁴ Ady Muladi, "Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)," *Skripsi* (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021), 14.

¹⁵ Wachidatus Sa'diyah dan Novita Marlana, "Use of E-Toll Cards: Satisfied Consumers?," *Jurnal Manajemen Motivasi*, Volume 14, (2018), 75.

eksternal agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan lebih efektif sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya.

d. Ketercapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan mudah. Layanan lebih mudah menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan akan tercapai. Jika seseorang mendapati fasilitas pelayanan yang lebih mudah, maka akhirnya ia akan mendapatkan apa yang ia inginkan sehingga suatu program dapat berjalan efektif dan tercapai tujuan serta visi misinya.

e. Perubahan Nyata

Perubahan nyata dikatakan efektif jika suatu program atau kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut sehingga dapat diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi masyarakat.

B. KEPUASAN NASABAH

1. Pengertian

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari kata *satis* (cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai daya upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu

memadai.¹⁶ Menurut Fornell (1992), kepuasan nasabah diartikan sebagai evaluasi purnabeli keseluruhan, dimana persepsi terhadap kinerja produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melampaui keinginan/harapan nasabah sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan nasabah maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.¹⁷ Menurut Tse & Wilton (1988), kepuasan nasabah yakni respon atau tanggapan nasabah pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dengan kinerja aktual suatu produk setelah nasabah menggunakan atau memakai produk tersebut.¹⁸ Sedangkan menurut Philip Kotler (2000), menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan nasabah setelah melakukan perbandingan kinerja atau hasil yang nasabah rasakan dibandingkan dengan harapan awal nasabah.¹⁹

Kepuasan merupakan kesan atau persepsi dari kinerja dengan harapan. Bila kinerja dibawah harapan, maka nasabah tidak merasa puas. Jika kinerja memenuhi atau sesuai dengan harapan, maka nasabah akan merasa puas. Jika kinerja melampaui harapan, maka nasabah akan merasa sangat puas. Banyak kepuasan memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para nasabah yang kepuasannya hanya sedikit dapat untuk berubah pikiran

¹⁶ Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*, 292.

¹⁷ Ibid., 294.

¹⁸ Ibid., 295.

¹⁹ John C. Mowen and Minor M., *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Erlangga, 2002).

bila mendapat tawaran yang lebih baik. Sedangkan nasabah amat puas lebih susah untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan kedekatan emosional terhadap produk tertentu. Sehingga diperoleh kesetiaan nasabah yang tinggi.²⁰

Kualitas layanan mempunyai kaitan yang erat dengan kepuasan nasabah. Menurut Fandy Tjiptono, mengatakan bahwa layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas layanan di persepsikan baik dan memuaskan.²¹ Faktor utama pemasaran yang dijalankan yakni untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitasnya. Secara kuantitas berarti jumlah nasabahnya bertambah cukup signifikan dari masa ke masa, sedangkan secara kualitas berarti nasabah yang dimiliki produktif dan mampu memberikan laba bagi sebuah perbankan. Maka dari hal tersebut, kepuasan nasabah merupakan hal yang terpenting bagi suatu perbankan. Sehingga tidak heran berbagai cara dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.²²

²⁰ Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), 32.

²¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2006), 60.

²² Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 262.

Dalam praktiknya, ada dua keuntungan yang diterima suatu perbankan jika nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan yakni:²³

- a. Nasabah lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak pindah ke bank lain) atau nasabah loyal kepada bank.
- b. Kepuasan nasabah lama akan menular ke nasabah baru melalui berbagai hal, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan jumlah nasabah.

Untuk mencapai keuntungan diatas, maka hal yang perlu dilakukan guna untuk meningkatkan kepuasan nasabah, yakni:²⁴

- a. Memperhatikan kualitas pelayanan dari karyawan bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun dan pelayanan yang cepat dan efisien.
- b. Bagi hasil dan biaya administrasi yang ditawarkan kompetitif dengan bank lain.
- c. Kenyamanan dan keamanan.
- d. Kemudahan dalam memperoleh produk bank.
- e. Menanggapi keluhan nasabah secara cepat dan tepat.
- f. Kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan.

²³ Ibid., 263.

²⁴ Ibid., 264–265.

Jika hal tersebut dapat dilakukan, maka tidak sulit untuk mencapai tujuan bank. Walaupun dalam prakteknya memang tidak mudah karena beragamnya perilaku nasabah. Akan tetapi, di setiap bank memiliki standar pelayanan yang harus dipenuhi guna melayani nasabahnya.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yang dapat menyebabkan nasabah meninggalkan bank, bisa sementara waktu ataupun selamanya. Maka dari itu, karyawan bank (khususnya *customer service*) harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah merasa tidak puas dan akhirnya meninggalkan bank dan lari kepada bank pesaing lainnya. Faktor tersebut diantaranya:²⁵

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa diabaikan/tidak diberi perhatian penuh, suara *customer service* yang kurang jelas, atau kadang nasabah merasa teringgung.

b. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan oleh perbankan kurang, sehingga pilihan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah tidak dapat terpenuhi.

²⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 1st ed. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 82–83.

Produk bank tidak memiliki kelebihan atau keunggulan jika dibandingkan dengan produk perbankan pesaing.

c. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Nasabah saat ini menginginkan setiap pelayanan yang tepat dan cepat. Apabila ada petugas *customer service* yang tidak menepati janji contohnya dalam hal waktu pelayanan dan dalam menyelesaikan masalah nasabah tidak sesuai keinginan nasabah. Hal tersebut menimbulkan ketidakpuasan nasabah.

d. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan ke nasabah relatif mahal jika dibandingkan dengan bank pesaing lainnya. Hal tersebut juga dapat memicu nasabah meninggalkan bank yang bersangkutan.

3. Indikator Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting dalam dunia perbankan, dengan meningkatkan kualitas layanan akan berimbas pada peningkatan keuntungan bank. Adapun manfaat kepuasan nasabah yakni:²⁶

- a. Nasabah akan loyal pada bank, kepuasan nasabah memberikan dampak pada nasabah untuk terus menggunakan produk atau jasa dari bank.
- b. Pengulangan pembelian produk, nasabah akan memberikan respon pembelian ulang produk atau jasa karena kepuasan yang telah dirasakan.

²⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012).

- c. Membeli barang tambahan, hal tersebut akan menarik nasabah untuk menggunakan produk lain dari bank yang sama.
- d. Menawarkan iklan dari mulut ke mulut secara gratis, nasabah akan sendirinya merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain, karena pelayanan jasa atau produk yang ditawarkan dirasakan langsung oleh nasabah.

4. Metode mengukur kepuasan nasabah

Terdapat beberapa metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah. Kotler, et al. (2004) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yakni:²⁷

- a. Menyediakan sistem keluhan dan saran

Sebuah perbankan yang berorientasi kepada nasabah perlu menyediakan nasabahnya kemudahan dan kenyamanan dengan memberikan kesempatan nasabah untuk memberikan saran, keluhan dan pendapat nasabahnya. Media yang dapat digunakan berupa kotak saran yang ditempatkan pada lokasi yang strategis/mudah dijangkau oleh nasabah, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus, bisa melalui website resmi dan lain sebagainya. Metode ini bersifat pasif karena perbankan harus menunggu inisiatif dari nasabah untuk menyampaikan pendapat maupun keluhannya. Oleh karena itu, sulit untuk mendapatkan gambaran yang lengkap

²⁷ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta: Andi, 2011), 314.

mengenai kepuasan nasabah karena tidak semua nasabah yang tidak puas mau menyampaikan keluhannya. Bisa saja nasabah tersebut langsung pindah ke bank pesaing lainnya dan tidak akan menggunakan jasa/produk perbankan yang bersangkutan.²⁸

b. Melakukan *survey* kepuasan nasabah

Sebagian besar penelitian mengenai kepuasan nasabah menggunakan metode *survey*, bisa dengan menggunakan telepon maupun wawancara secara langsung dengan nasabah. Hal tersebut bisa menimbulkan kesan positif pada perbankan karena menaruh perhatian lebih kepada nasabahnya.

c. Belanja siluman (*ghost shopping*)

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan/mengutus pembeli siluman untuk berpura-pura menjadi nasabah perbankan pesaing. Kemudian mereka memberitahukan temuan-temuannya yang berkenaan dengan kelemahan serta kekuatan perbankan pesaing. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara bank pesaing menangani permasalahan/keluhan yang terjadi.

d. Analisis pelanggan yang hilang

Sebisa mungkin pihak perbankan untuk menghubungi para nasabah yang telah berhenti menggunakan produk/jasa atau yang pindah ke perbankan

²⁸ Andi Sari Ulan, "Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah," Skripsi (Palopo: Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021), 23.

lainnya. Hal ini diharapkan supaya terdapat kejelasan informasi apa yang sedang terjadi dan supaya pihak perbankan bisa mengambil kebijakan. Sehingga bisa untuk perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.



BAB III

PAPARAN DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki oleh BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri,

BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Alamin).¹

Dengan adanya penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut menjadi Bank Syariah Indonesia, hal tersebut menjadikan yang dulunya BRI Syariah KCP Ponorogo menjadi Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto.

¹ https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html (diakses pada tanggal 7 April 2022, jam 21.54 WIB).

2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

TOP 10 GLOBAL *ISLAMIC BANK*

Menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

b. Misi

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

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

2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

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

3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

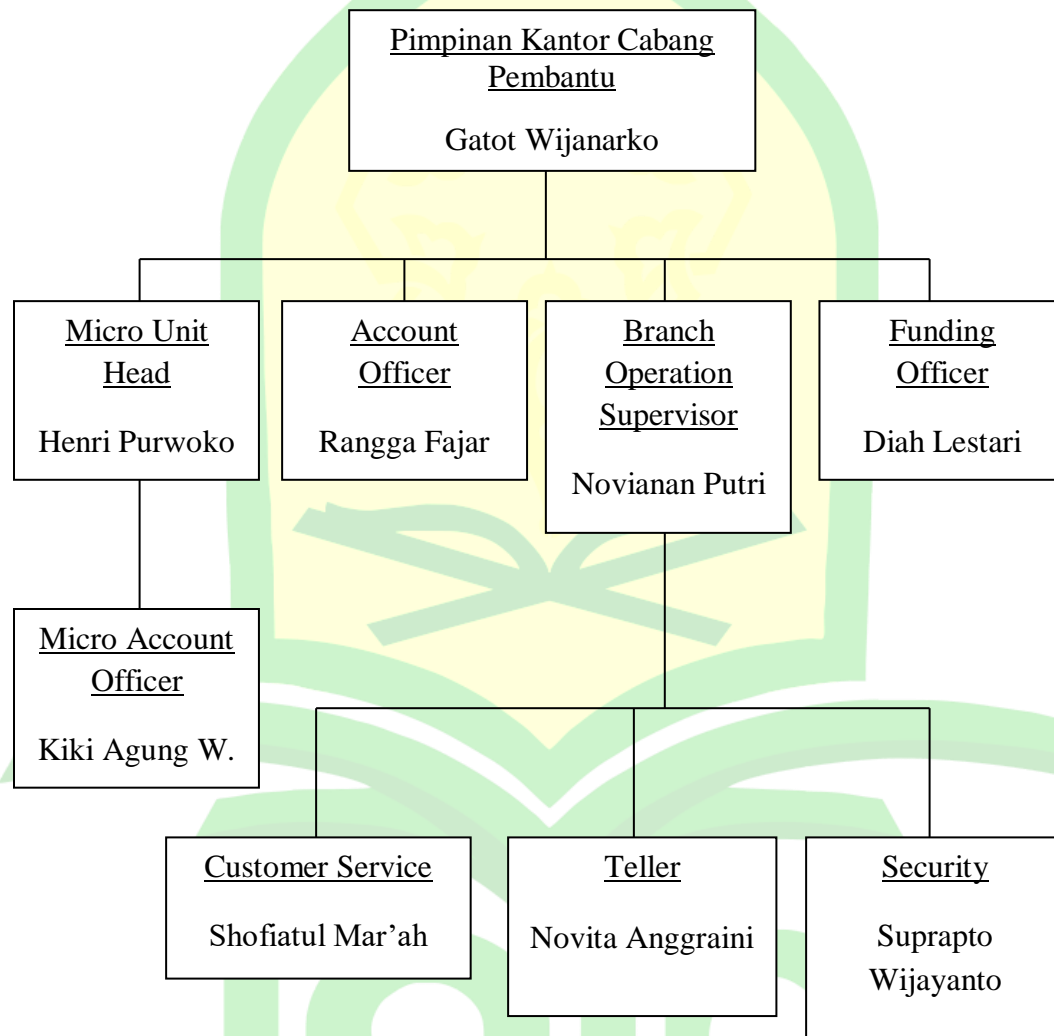
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.²

² <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (diakses pada tanggal 7 April jam 22.12 WIB).

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto

Ponorogo

Susunan pengelola Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo Cokroaminoto yakni, sebagai berikut:



Gambar 3.1. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto

P O N O R O G O

4. *Job Description* Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo

a. Tugas Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

- 1) Pemegang keputusan untuk pembiayaan yang diajukan.
- 2) Bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di kantor pembantu.
- 3) Memimpin, merencanakan dan memastikan terlaksananya rencana kerja, strategi dan anggaran tahunan sesuai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien untuk bank.

b. Tugas *Micro Unit Head*

- 1) Melakukan analisis pembiayaan.
- 2) Menerima berkas pengajuan pembiayaan.
- 3) Menyusun rencana pembiayaan.

c. Tugas *Account Officer*

- 1) Melaksanakan kegiatan *cross selling* prosuk BSI lainnya.
- 2) Melaksanakan kegiatan pembinaan *account* nasabah dalam rangka menjaga kualitas,
- 3) Melakukan penagihan, pengawasan, dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank.
- 4) Melaksanakan penyusunan rencana strategis, pemasaran dan pemrosesan paket pembiayaan untuk mendapatkan portofolio pembiayaan yang sehat dan menguntungkan.

d. Tugas *Branch Operation Supervisor*

- 1) Mengkoordinir pelaksanaan operasional bank untuk mendukung pertumbuhan bisnis dengan memberikan *service* dan layanan yang terbaik sehingga transaksi dari nasabah di kantor cabang dapat diselesaikan dengan baik.

e. Tugas *Micro Account Officer*

- 1) Menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- 2) Memberikan pelayanan, mencari nasabah, melakukan penagihan, pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank.
- 3) Menawarkan dan menjual produk bank kepada nasabah.
- 4) Bertanggungjawab secara langsung terhadap hasil kinerja dan pencapaian target.

f. Tugas *Customer Service*

- 1) Melayani komplain yang diajukan oleh nasabah.
- 2) Melayani proses pembukaan dan penutupan rekening.
- 3) Memberikan pelayanan dan informasi produk-produk bank syariah kepada nasabah serta informasi perbankan lainnya terutama dalam menangani permasalahan transaksi nasabah.
- 4) Melayani nasabah yang butuh informasi tentang saldo dan mutasi rekening.

g. Tugas *Teller*

- 1) Melaksanakan dan bertanggungjawab atas transaksi operasional.
- 2) Memberikan layanan proses permintaan transaksi keuangan.
- 3) Memastikan setiap transaksi benar dan bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sebuah sistem dengan kas di terminalnya.

h. Tugas *Security*

- 1) Bertanggungjawab menjaga keamanan lingkungan kantor.
- 2) Membantu karyawan kantor.
- 3) Bertanggungjawab melindungi karyawan, nasabah serta tamu dalam lingkungan kantor dari berbagai ancaman dan kejahatan.
- 4) Bertanggungjawab menjaga dan memelihara semua aset yang ada dilingkungan kantor.

i. Tugas *Office Boy*

- 1) Menyediakan minuman untuk karyawan kantor.
- 2) Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan.
- 3) Melayani perintah yang ditugaskan oleh kantor yang berhubungan dengan pekerjaan kantor.

B. Gambaran Khusus Data Penelitian

1. Pelayanan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo

BSI Mobile merupakan fasilitas *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia untuk para nasabahnya supaya memiliki akses ke rekening dan melakukan transaksi secara *online*. BSI Mobile tersebut bisa diakses kapan saja dan dimana saja melalui *smartphone* yang dimiliki oleh nasabah. Saat dilakukan wawancara dengan Bapak Gatot selaku Pimpinan BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo menjelaskan bahwa:

“Tata cara pengaktifan BSI Mobile itu sama semua bisa melalui kantor atau yang lebih mudah lagi dengan *online*. Untuk yang dikantor nasabah datang ke kita dengan bantuan *customer service*, kemudian kita tawarkan untuk aktivasi *mobile banking* kita downloadkan ya. Setiap nasabah yang datang ke kita untuk pembukaan rekening baru pasti kita tawarkan untuk pengaktifan BSI Mobile. Syaratnya hanya membawa KTP untuk identitas saja dan ada pulsa. Tetapi saat akan dilakukan pengaktifan kadang ada kendala pada *handphone* nasabah yang sudah lama, yang android dibawah lima atau berapa gitu ya belum *support* itu.”³

Terdapat 3 cara untuk pengaktifan BSI Mobile⁴ secara *online* melalui Chat Aisyah melalui whatsapp, Call Aisyah Indonesia dan aktivasi ulang di BSI Mobile, yakni:

³ Gatot Wijanarko, *Wawancara*, 05 April 2022.

⁴ <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/1618286255bsi-mobile> (diakses pada tanggal 09 April 2022, jam 23.10 WIB)

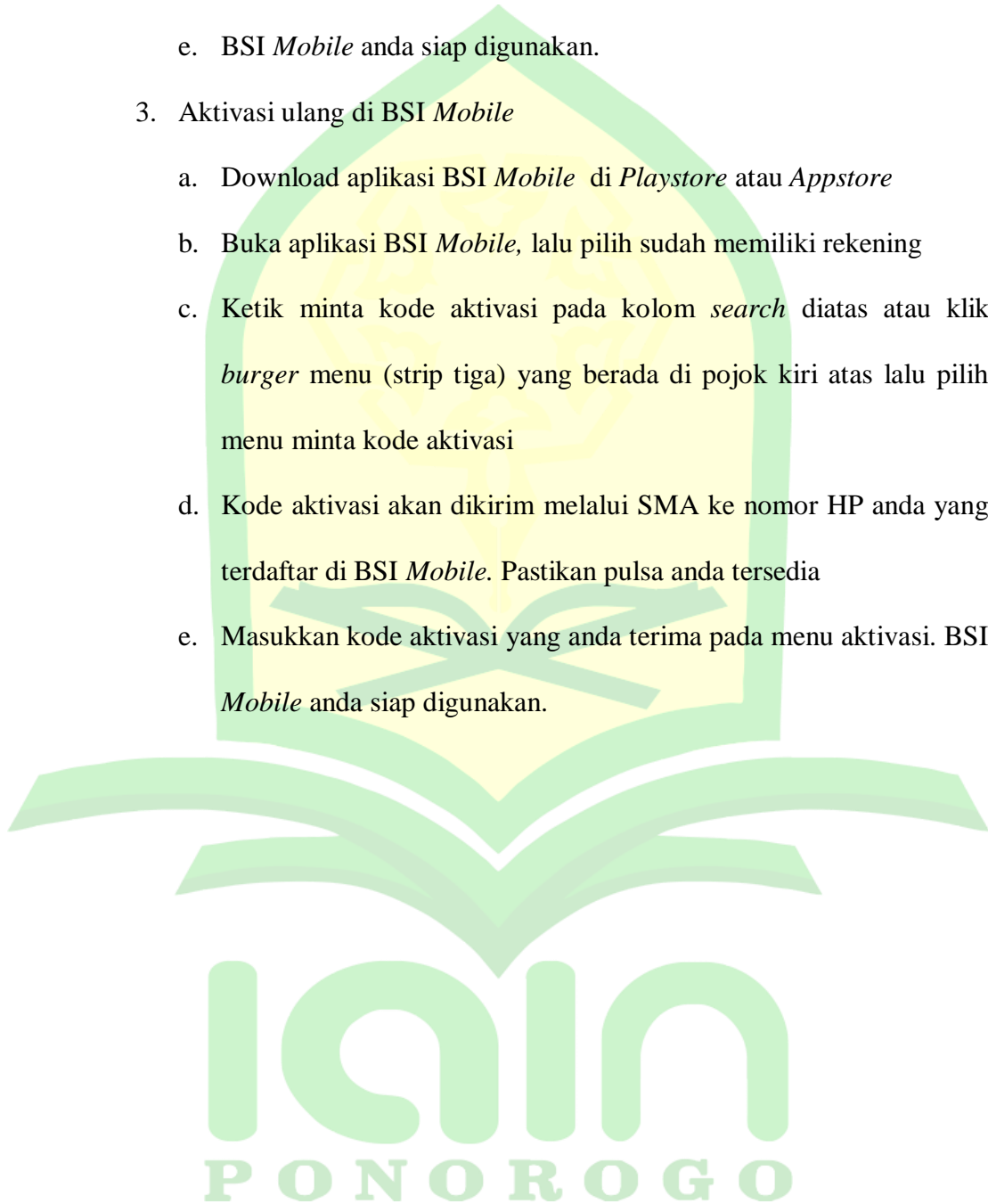
1. Langkah mudah aktivasi melalui Aisyah di Whatsap Bank Syariah Indonesia

- a. Chat Aisyah melalui whatsapp Bank Syariah Indonesia atau live chat Aisyah
- b. Ketik: Aktivasi BSI *Mobile*
- c. Silahkan isi form aktivasi, yaitu:
 - Nomor handphone (yang sudah terdaftar)
 - Tanggal lahir
 - NIK KTP
- d. Data anda akan dilakukan verifikasi terlebih dahulu
- e. Jika data anda sesuai, selanjutnya akan dikirimkan kode aktivasi melalui SMS untuk anda melakukan aktivasi BSI *Mobile*. Pastikan pulsa anda tersedia.
- f. Jika aktivasi BSI *Mobile* anda tidak dapat diproses, silahkan menghubungi Bank Syariah Indonesia Call 14040.

2. Aktivasi melalui Bank Syariah Indonesia Call Syariah Indonesia

- a. Hubungi Bank Syariah Indonesia Call di 14040
- b. Tekan 2 untuk informasi layanan lalu tekan 3 untuk informasi produk jasa dan tekan 4 untuk informasi produk dan jasa lainnya
- c. Verifikasi data nasabah oleh *customer service* kami

- d. Aktivasi *BSI Mobile* menggunakan kode aktivasi yang telah dikirim ke No. HP anda melalui SMS. Pastikan pulsa anda tersedia
 - e. *BSI Mobile* anda siap digunakan.
3. Aktivasi ulang di *BSI Mobile*
- a. Download aplikasi *BSI Mobile* di *Playstore* atau *Appstore*
 - b. Buka aplikasi *BSI Mobile*, lalu pilih sudah memiliki rekening
 - c. Ketik minta kode aktivasi pada kolom *search* diatas atau klik *burger* menu (strip tiga) yang berada di pojok kiri atas lalu pilih menu minta kode aktivasi
 - d. Kode aktivasi akan dikirim melalui SMA ke nomor HP anda yang terdaftar di *BSI Mobile*. Pastikan pulsa anda tersedia
 - e. Masukkan kode aktivasi yang anda terima pada menu aktivasi. *BSI Mobile* anda siap digunakan.



Adapun fitur-fitur atau layanan transaksi yang terdapat di BSI *Mobile*, yakni:



Gambar 3.2. Tampilan Fitur BSI *Mobile*

Pada gambar 3.2 diatas merupakan tampilan menu utama pada aplikasi BSI *Mobile*, dapat dijelaskan fungsi atau kegunaan fitur-fitur layanan yang terdapat di BSI *Mobile*, antara lain:

1. Info rekening

Pada fitur ini, untuk melihat semua transaksi rekening BSI nasabah, seperti informasi saldo, daftar mutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal dan registrasi notifikasi.

2. Transfer

Fitur ini bertujuan untuk memudahkan nasabah mengirim uang sesama rekening Bank syariah maupun rekening lain bank.

3. Bayar

Fitur ini untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi pembayaran berbagai kebutuhan nasabah, seperti: pembayaran PLN *postpaid*, telepon/hp/telkom *pay*, akademik, institusi, tiket, asuransi, internet/TV kabel, BPJS, haji dan umrah, penerimaan negara (MPN), PDAM, samsat digital nasaional, *multi payment*, perusahaan gas negara dan hasanah *card*.

4. Beli

Fitur ini memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi pembelian. Transaksi pembelian yang tersedia yakni: *voucher* HP, PLN *prepaid*, paket data, *streaming* video & musik, aqiqah, SBN, kartu debit OTP dan *voucher google play*.

5. Layanan islami

Fitur ini menyediakan layanan bagi nasabah yang ingin melakukan ibadah di mana saja dan kapan saja. Di fitur ini nasabah dapat membaca juz amma, menghafal asmaul husna, mempelajari hikmah-hikmah terkait keuangan yang sesuai dengan syariat islam dan layanan kalkulator qurban.

6. Berbagi-ziswaf

Pada fitur ini, nasabah dapat dengan mudah menyalurkan zakat, wakaf, infaq dengan mudah serta dapat melakukan donasi sosial kapan saja dan dimana saja. Terdapat juga fitur kalkulator zakat yang dapat digunakan dengan mudah menghitung besarnya zakat yang harus dikeluarkan berdasarkan penghasilan nasabah.

7. E-mas

Fitur ini memudahkan nasabah untuk melakukan investasi. Memungkinkan nasabah untuk melakukan pembelian, penjualan, transfer dan tarik fisik emas serta bisa gadai emas.

8. Favorit

Fitur ini dapat digunakan nasabah untuk menyimpan berbagai transaksi bagi nasabah yang sering melakukan transaksi reguler, seperti transfer, pembayaran, pembelian dan lain sebagainya.

9. Tarik tunai

Pada fitur ini memudahkan nasabah untuk mengambil uang di mesin ATM BSI atau bisa juga di indomaret tanpa harus membawa kartu ATM. Penarikan bisa dilakukan mulai dari Rp. 100.000 sampai Rp. 500.000 per harinya.

10. Buka rekening

Fitur ini memudahkan nasabah untuk membuka rekening secara *online*. Jenis tabungan yang bisa dibuka yakni: tabungan easy

mudharabah, tabungan easy wadiah, tabungan haji indonesia, tabungan *autosave* dan deposito.

11. *Top up eWallet*

Memudahkan nasabah untuk top up saldo dompet digital seperti e-money, LinkAja, layanan syariah LinkAja, *Go-pay*, *Paytren*, OVO, *ShopeePay*, dan DANA.

12. *E-commerce*

Fitur ini, memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran belanja di toko *online*, seperti bukalapak, tokopedia, shopee, doku, BUMDes dan Bhinneka tanpa harus keluar rumah.

13. Transaksi terjadwal

Merupakan sistem autodebet yang bisa diatur setiap bulannya. Sehingga nasabah tidak perlu repot-repot melakukan transaksi, maka setiap bulannya akan otomatis melakukan transaksi sesuai dengan dana yang diatur sebelumnya.

14. Keyboard

Fitur ini berguna untuk nasabah yang sedang *online* (membuka aplikasi lain) dan menginginkan bertransaksi tanpa harus keluar aplikasi. Pengecekan transaksi jauh lebih mudah. Chat lancar dan transaksi berjalan terus.

15. Pembiayaan

Memudahkan nasabah untuk melakukan pembiayaan mitraguna secara *online* tanpa harus datang ke kantor cabang terdekat.

16. Waktu shalat

Fitur ini memberikan kemudahan untuk nasabah melaksanakan kewajibannya melakukan shalat. Fitur ini menunjukkan waktu shalat, lokasi masjid, arah kiblat yang disesuaikan dengan lokasi pada saat itu.

17. Lokasi bank syariah

Pada fitur ini nasabah dapat dengan mudah menemukan lokasi ATM dan kantor cabang terdekat dengan mudah berdasarkan lokasi nasabah pada saat itu.

18. Menu *customer service*

Dengan fitur ini nasabah dapat dengan mudah melakukan pelaporan atau keluhan atas permasalahan yang dialami pada saat melakukan transaksi gagal. Dapat dnegan menghubungi Bank Syariah Indonesia Call 14040, atau dengan chat Aisyah.

19. QRIS

Dengan fitur ini nasabah dapat dengan mudah melakukan pembayaran dengan menscan kode barkod yang terdapat di toko tempat berbelanja tanpa harus mengeluarkan uang tunai.

20. Menu kotak pesan bagian atas

Pada fitur ini nasabah dapat melihat dan membagikan kembali struk dari hasil transaksi yang dilakukan dalam kurun batas waktu tertentu.

21. Menu berlogo barkot

Dengan menu ini nasabah dapat dengan mudah membagikan nomor rekening dengan berbentuk barkot yang dapat di scan langsung melalui *smartphone*.

22. Menu garis 3 pojok kanan atas

Merupakan menu alternatrif yang memuat seperti: info kurs & emas, pengaturan kata sandi, ubah PIN, ubah bahasa, tentang aplikasi dan lain sebagainya.

Dalam memberikan layanan kepada nasabah BSI *Mobile* memiliki beberapa keunggulan yakni:⁵

1. Sahabat finansial: lebih mudah atur keuanganmu mulai saat ini dengan berbagai fitur finansial BSI *Mobile* seperti finansial terjadwal, manajemen kartu dan masih banyak lagi fitur menarik lainnya.
2. Sahabat spiritual: layanan islami seperti fitur lokasi masjid, waktu shalat, dan arah kiblat membuat ibadah lebih mudah.

⁵ <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/1618286255bsi-mobile> (diakses pada tanggal 09 April 2022, jam 23.30 WIB)

3. Sahabat sosial: berbagi dengan orang terdekat sekarang lebih mudah di BSI *Mobile* melalui fitur berbagi Ziswaf.

Adapun langkah-langkah untuk melakukan pembayaran toko *online* Lazada melalui fitur BSI *Mobile*, yakni:

1. Pilih produk yang ingin dibeli di Lazada.
2. Tambahkan ke troli.
3. Kemudian klik ikon kranjang belanja. Lalu *checkout*.
4. Klik lihat semua metode, untuk mengubah metode pembayaran.
5. Klik bank transfer.
6. Lalu pilih BNI dan Bank lainnya, karena tidak terdapat pilihan untuk Bank BSI. Klik konfirmasi pesanan, lalu buat pesanan.
7. Muncul no. rekening virtual BNI, lalu salin.
8. Buka aplikasi BSI *Mobile*. Pilih transfer.
9. Masukkan password BSI *Mobile* atau bisa dengan *fingerprint* anda.
10. Lalu klik transfer ke bank lain.
11. Pilih rekening debet lalu pilih rekening BSI yang anda miliki.
12. Klik bank tujuan, pilih bank BNI.
13. Pada kolom no. rekening tujuan masukkan kode pembayaran yang sudah disalin sebelumnya.
14. Pada metode transfer, klik *online*.

15. Masukkan jumlah uang yang akan digunakan untuk pembayaran tagihan di Lazada. Klik selanjutnya lalu transfer.
16. Masukkan PIN BSI lalu OK.
17. Jika berhasil, akan muncul notifikasi dan tagihan belanja di Lazada lunas terbayar. Karena pembayaran melalui transfer ke bank lain, maka dikenakan biaya admin sebesar Rp. 6.500.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Pelayanan BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo

Hasil wawancara dengan Bapak Gatot Wijanarko selaku pimpinan BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo terkait faktor yang mempengaruhi penggunaan pelayanan BSI *Mobile* di BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo, yaitu sebagai berikut:

“faktor fasilitas fitur pelayanan BSI *Mobile* disini sangat berpengaruh karena dengan fasilitas yang tersedia nasabah bisa menggunakan BSI *Mobile* tergantung kebutuhan nasabahnya. Dia mau ngapain, dia mau beli pulsa bisa, dia mau top up ovo bisa, dia mau to up shopeepay bisa, untuk bayar listrik, dia mau transaksi tokopedia bisa, di bukalapak bisa. Jadi ya tergantung nasabahnya dia mau apa kita fasilitasi disini. Bahkan zakat, infaq, shadaqoh pun bisa kita lakukan melalui BSI *Mobile* ya. Jadi tidak hanya transaksi sehari-hari tapi juga transaksi-transaksi yang sifatnya sosial bisa kita lakukan dengan aplikasi tersebut. Dan juga kita bisa melakukan pembayaran melalui QRIS ya. Kan sekarang banyak yang di toko-toko, cafe-cafe ada kodenya itu kita tinggal scan aja. Sangat-sangat memudahkan kita cashless lah jadi kita nggak perlu bawa uang dalam dompet kita. Kalau kita kemana-

mana tinggal scan aja QRIS ya selesai. Jadi sangat-sangat membantu sekali hampir semua transaksi.”⁶

Menurut Ibu Dina berprofesi sebagai Mahasiswi, nasabah BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo pengguna BSI *Mobile*. mengatakan bahwa:

“saya sudah lama menggunakan layanan BSI *Mobile* ini, mungkin kurang lebih satu tahunan semenjak bank syariah merger menjadi bank syariah Indonesia. Menurut saya, layanan BSI *Mobile* sangat membantu saya dalam melakukan transaksi keuangan seperti pembayaran belanja di toko *online*. Karena dalam layanan BSI *Mobile* bisa digunakan untuk *top up* ke *e-commerce*. Selain untuk transfer, dapat juga untuk pembelian pulsa dan paket data itu faktor saya menggunakan layanan BSI *Mobile*. karena sangat menguntungkan dan memudahkan saya untuk bertransaksi.”⁷

Selanjutnya menurut Ibu Lutfi yang berprofesi sebagai karyawan swasta, nasabah BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo pengguna BSI *Mobile*. mengatakan bahwa:

“menurut saya layanan BSI *Mobile* sekarang sudah lebih canggih ya. Apabila kita mau tarik tunai tanpa kartu ATM pun saya sudah bisa mengambil uang bisa di ATM BSI dan di indomaret. Jadi saya nggak perlu khawatir bila tidak membawa dompet cukup bawa HP aja sudah bisa. Lebih fleksibel juga dalam hal waktu dan tempat, karena transaksi keuangan bisa diakses kapanpun dan dimanapun. Untuk transfer contohnya tidak perlu saya jauh-jauh ke ATM ataupun ke kantor cukup dengan aplikasi BSI *Mobile* itu yang ada di HP sudah bisa. BSI *Mobile* menurut saya juga sudah terjamin keamanannya karena sekarang kan sudah ada 2 sistem keamanannya menggunakan password dan PIN jadi lebih aman.”⁸

⁶ Gatot Wijanarko, *Wawancara*, 05 April 2022.

⁷ Dina Syafira, *Wawancara*, 05 Maret 2022.

⁸ Lutfi Muthi'ah, *Wawancara*, 10 Maret 2022.

Selanjutnya menurut Ibu Ida yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga, nasabah BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo pengguna BSI *Mobile*. menyatakan bahwa:

“fitur di BSI *Mobile* lengkap dan sangat membantu saya untuk berbagai transaksi keuangan. Biasanya sih saya gunakan untuk transfer uang ke anak saya, saudara dan cek saldo. Kadang juga untuk pembayaran saat saya belanja *online* di Shopee. Dengan ketersediaan fitur-fitur yang terdapat di BSI *Mobile* tersebut yang mempengaruhi saya menggunakan layanan BSI *Mobile*. ”⁹

Dari beberapa pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan pelayanan BSI *Mobile* di BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah mengingat hampir semua nasabah sudah menggunakan layanan BSI *Mobile* untuk melakukan transaksi sehari-hari. Pemanfaatan *smartphone* yang dimiliki nasabah yang semakin canggih ternyata memberikan kemudahan bagi pelayanan perbankan. Sekarang nasabah tidak perlu datang atau mengantri di kantor bank untuk membayar tagihan, transfer atau pengambilan uang. Cukup dengan menggunakan BSI *Mobile* nasabah sudah merasa nyaman dengan pelayanan yang cepat.

3. Efektivitas Pelayanan BSI *Mobile* yang Memenuhi Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo

⁹ Ida, *Wawancara*, 02 April 2022.

Hasil observasi dan wawancara peneliti, dapat diketahui bahwasanya layanan BSI *Mobile* sudah dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan nasabah merasa puas dengan layanan tersebut. Pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak untuk meningkatkan kepuasan nasabah berdasarkan pada:

1. Pemahaman nasabah

Bapak Gatot Wijanarko mengatakan bahwa: “Menurut saya untuk keahaman nasabah disini, sudah banyak yang paham dengan layanan BSI *Mobile* dibuktikan dengan jumlah nasabah pengguna aktif BSI *Mobile* untuk memenuhi kebutuhannya. Dari bank syariah merger kemarin sekarang ini sudah ada sekitar 3000an pengguna BSI *Mobile* disini. Dan selalu ada peningkatan setiap bulannya.”¹⁰

Ibu Dina nasabah BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo pengguna BSI *Mobile* terkait tentang pemahaman pelayanan BSI *Mobile*. beliau mengatakan bahwa:

“setahu saya pelayanan BSI *Mobile* itu menggunakan *smartphone* yang canggih dan yang dapat terhubung dengan fitur NFC ya mbak agar bisa akses ke fitur *e-money*. Padahal HP saya sudah android 11 tapi belum bisa terhubung NFC. Jadi saya nggak bisa mengakses layanan BSI *Mobile* yang *top up e-money*. Pengaksesan layanan BSI *Mobile* harus memiliki sinyal yang bagus dan ada paket datanya.”¹¹

¹⁰ Gatot Wijanarko, *Wawancara*, 05 April 2022.

¹¹ Ida, *Wawancara*, 02 April 2022.

Ibu Lutfi nasabah BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo. Beliau mengatakan:

“layanan dalam transaksinya keuangannya cukup mudah digunakan. Namun agak sedikit ribet saat akan melakukan pembayaran belanja ke toko *online* Lazada dan ada biaya adminnya sama dengan transfer antar bank lain. Namun saat ini saya tetap menggunakan layanan BSI *Mobile* tersebut karena biaya transfer yang murah.”¹²

Selanjutnya ibu Ida pun mengatakan: “saya faham dengan penggunaan fitur-fitur yang terdapat di layanan BSI *Mobile*, karena sangat sederhana dan mudah pengaplikasiannya.”¹³

2. Ketepatan sasaran

Bapak Gatot Wijanarko mengatakan bahwa: “sudah sangat tepat apalagi buat anak-anak muda sekarang ini yang menginginkan segalanya canggih.”¹⁴

Menurut Ibu Dina sebagai nasabah BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo pengguna BSI *Mobile*. ia mengatakan:

“layanan BSI *Mobile* sudah tepat ya mbak untuk masa sekarang ini yang super canggih. Pemenuhan transaksi keuangan sudah tersedia lengkap disana. Jadi kita tinggal menggunakan HP saja sudah bisa bertransaksi keuangan.”¹⁵

¹² Lutfi Muthi'ah, *Wawancara*, 10 Maret 2022.

¹³ Dina Syafira, *Wawancara*. 05 Maret 2022.

¹⁴ Gatot Wijanarko, *Wawancara*, 05 April 2022.

¹⁵ Dina Syafira, *Wawancara*, 05 Maret 2022.

Senada dengan yang dikatakan oleh Ibu Lutfi, mengatakan bahwa: “menurut saya layanan BSI *Mobile* sudah tepat untuk digunakan oleh nasabah. Fitur-fitur yang terdapat di BSI *Mobile* sudah sesuai dengan kebutuhan saya. Tidak hanya itu Bank Syariah Indonesia selalu memberikan informasi tentang fitur layanan BSI *Mobile* terbaru melalui *whatsapp*.”¹⁶

Selanjutnya Ibu Ida mengatakan bahwa: “menurut saya ya sudah mbak, karena banyak sekali transaksi yang bisa dilakukan di layanan BSI *Mobile*.”¹⁷

3. Ketepatan waktu

Berikut hasil wawancara mengenai ketepatan waktu dalam hal kecepatan layanan BSI *Mobile*. nasabah bernama Ibu Dina, ia mengatakan bahwa:

“untuk kecepatannya sudah terbukti cepat ya mbak. Yang penting sinyalnya lancar pasti cepat untuk transaksi. Untuk transfer pun lebih cepat tanpa harus ke kantor maupun ke ATM terdekat.”¹⁸

Hal tersebut juga dijawab oleh Ibu Ida selaku nasabah BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo pengguna BSI *Mobile*. ia berkata bahwa:

¹⁶ Lutfi Muthi'ah, *Wawancara*, 10 Maret 2022.

¹⁷ Ida, *Wawancara*, 02 April 2022.

¹⁸ Dina Syafira, *Wawancara*, 05 Maret 2022.

“menurut saya sangat cepat layanan BSI *Mobile* setelah transaksi pun langsung ada bukti keberhasilannya tidak perlu nunggu lama-lama. Saya biasanya menggunakannya untuk pembayaran zakat wakaf dan infaq cepat dan tepat. Bahkan disana juga terdapat fitur untuk menghitung besarnya zakat. Jadi komplah lah mbak.”¹⁹

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Lutfi terkait hal tersebut, ia berkata:

“sangat cepat. BSI *Mobile* dalam memberikan layanan transaksi untuk pembayaran di toko-toko online sangat cepat dan efisien waktu. Umpamanya nggak perlu keluar rumah pun sudah bisa bertransaksi. Terdapat juga fitur layanan BSI *Mobile* menu *customer care* yang dapat digunakan oleh nasabah apabila mengalami kendala jadi BSI bisa dengan cepat merespon kendala tersebut.”²⁰

4. Pencapaian tujuan

Bapak Gatot Wijanarko selaku pimpinan BSI KCP Cokromainoto Ponorogo mengatakan bahwa:

“menurut saya ya sudah, nasabah disini menggunakan BSI *Mobile* tergantung kebutuhan nasabahnya. Dia mau ngapain, dia mau beli pulsa bisa, dia mau top up ovo bisa, dia mau to up shopeepay bisa, untuk bayar listrik, dia mau transaksi tokopedia bisa, di bukalapak bisa. Jadi ya tergantung nasabahnya dia mau apa kita fasilitasi disini. Bahkan zakat, infaq, shadaqoh pun bisa kita lakukan melalui BSI *Mobile* ya. Jadi tidak hanya transaksi sehari-hari tapi juga transaksi-transaksi yang sifatnya sosial bisa kita lakukan dengan aplikasi tersebut. Dan juga kita bisa melakukan pembayaran melalui QRIS ya. Kan sekarang banyak yang di toko-toko, cafe-cafe ada kodenya itu kita tinggal scan aja. Sangat-sangat

¹⁹ Ida, *Wawancara*, 02 April 2022.

²⁰ Lutfi Muthi'ah, *Wawancara*, 10 Maret 2022.

memudahkan kita cashless lah jadi kita nggak perlu bawa uang dalam dompet kita. Kalau kita kemana-mana tinggal scan aja QRIS ya selesai. Jadi sangat-sangat membantu sekali hampir semua transaksi.”²¹

Ibu Dina yang berprofesi sebagai Mahasiswi, nasabah BSI KCP Cokroainoto Ponorogo pengguna BSI *Mobile* terkait pencapaian tujuan layanan BSI *Mobile*. ia mengatakan:

“menurut saya sudah tercapai ya tujuan dari layanan *BSI Mobile* segi kemudahan juga sudah mudah digunakannya. Apalagi kecepatannya sangat cepat untuk transfer uang, pembelian pulsa, paket data, pembayaran dan *to up* ke *eWallet*.”²²

Menurut Ibu Lutfi yang mengatakan bahwa:

“sudah tercapai ya, saya aja sering menggunakan layanan tersebut untuk berbagai kebutuhan saya. Dalam hal keamanan dan kenyamanannya, BSI *Mobile* sudah aman dengan 2 sistem kemanan ganda yang diberikan. Yang penting sih nggak memberitahu password, PIN, dan kode OTP ke orang lain sih.”²³

Ibu Ida juga memberikan jawaban, beliau mengatakan: “Setahu saya tujuan nya memberikan kemudahan untuk digunakan oleh nasabahnya. Menurut saya ya sudah.”²⁴

5. Perubahan nyata

²¹ Gatot Wijanarko, *Wawancara*, 05 April 2022.

²² Dina Syafira, *Wawancara*, 05 Maret 2022.

²³ Lutfi Muthi'ah, *Wawancara*, 10 Maret 2022.

²⁴ Ida, *Wawancara*, 02 April 2022.

Hasil wawancara peneliti dengan bapak Gatot Wijanarko selaku pimpinan BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo terkait perubahan akibat adanya layanan *BSI Mobile*. beliau mengatakan bahwa:

“Karena semua transaksi sudah ada di *BSI Mobile*. Untuk cek rekening bisa, cek jadwal shalat 5 waktu, mau zakat, wakaf, shadaqoh hingga donasi pun bisa lewat *BSI Mobile*. Yang jelas gini kitakan saat ini mulai dalam masa transisi ya dari tradisional ke digital. Yang artinya tentunya kedepan kita inginnya mengurangi transaksi di kantor. Kita arahkan nasabah-nasabah kita bertransaksi secara digital. Bahkan beberpa data yang dirilis itukan orang ke kantor orang ke ATM sekarang bisa dikatakan lebih sedikit. Dan lebih memilih menggunakan *BSI Mobile*. Bisa dikatakan seperti itu, jadi sudah mulai ada suatu kebiasaan baru yang mulai meninggalkan kebiasaan lama. Kalau dulu kan orang mau transfer harus ngantri dulu di *teller* untuk saat ini apalagi anak-anak muda ini ngapain antri gitu. Tinggal download aja itu *BSI Mobile*, bahkan di *BSI Mobile* itu bisa ambil tunai tanpa kartu ATM. Nggak bawa ATM pun kita bisa ambil uang di indomaret bisa, di ATM kita bisa. Jadi kemana-mana messkipun kita ketinggalan ATM kita tenang saja. Jadi sekarang transaksi di konter-konter itu sudah mulai berkurang, bahkan transaksi di ATM juga sudah mulai berkurang. Semuanya sudah mulai beralih ke *BSI Mobile*.”²⁵

Pendapat Ibu Lutfi mengatakan bahwa: “untuk perubahan akibat layanan *BSI Mobile* ini cukup ketara ya. Dulu biasanya saya melakukan transaksi harus datang dulu ke bank. Belum juga

²⁵ Gatot Wijanarko, *Wawancara*, 05 April 2022.

antriannya yang panjang. Dengan adanya layanan BSI *Mobile* ini sangat-sangat membantu saya.”²⁶

Menurut ibu Dina, mengatakan bahwa: “ada mbak. Transaksi jadi lebih gampang dan cepat.”²⁷

Selanjutnya menurut Ibu Ida, beliau menyatakan: “perubahannya sekarang cukup terlihat. Contohnya pada saat pandemi covid-19 kemarin kita harus dirumah saja dengan adanya layanan BSI *Mobile* bisa membantu saya untuk transaksi cukup dengan dirumah saja.”²⁸

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan BSI *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo sudah efektif dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti: pemahaman nasabah, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan dan perubahan nyata.



²⁶ Lutfi Muthi'ah, *Wawancara*, 10 Maret 2022.

²⁷ Dina Syafira, *Wawancara*, 05 Maret 2022.

²⁸ Ida, *Wawancara*, 02 April 2022.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Pelayanan BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo

Perkembangan sosial budaya, khususnya pada gaya hidup berpengaruh terhadap perilaku nasabah. Terjadinya perpindahan status sosial dari kelas bawah ke kelas atas yang berdampak pada kebutuhan yang semakin meningkat juga pada produk dan pelayanan yang lebih baik. Terjadinya pergeseran nilai-nilai budaya, seperti semakin pentingnya nilai waktu, kemudahan dan kecepatan dapat menyebabkan nasabah memilih bank yang mampu memberikan pelayanan yang cepat dan praktis.¹ Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa perbankan, bank menawarkan banyak layanan dan kemudahan yang dapat dirasakan oleh nasabah. Salah satunya yakni menawarkan layanan BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia yang dapat membantu nasabah untuk bertransaksi keuangan.

Layanan BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo dalam penggunaannya harus terlebih dahulu melakukan aktivasi pada ponsel atau *smartphone* nasabah. Hal tersebut dapat dilakukan dengan datang langsung datang ke kantor BSI cabang terdekat yang sebelumnya belum mempunyai rekening dengan syarat

¹ Tatik Suryani, *Manajemen Strategik Bank Di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah* (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2017), 7.

membawa KTP untuk identitas diri atau dapat melalui *online* jika sudah memiliki rekening. Jika melalui *online* dapat melalui *chatbot* Aisyah atau via *watshapp* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia di nomor 0815-8411-4040, melalui *call center* Bank Syariah Indonesia di nomor 14040, melalui aktivasi ulang pada *BSI Mobile* nasabah, serta dapat juga dengan datang langsung ke kantor cabang terdekat sengan bantuan *customer service*.

Pelayanan merupakan tindakan yang diberikan kepada orang lain disertai dengan kenyamanan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah.² *BSI Mobile* dikenal karena kemudahannya dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Nasabah dapat dengan mudah mengakses transaksi finansial maupun non finansial seperti transfer uang, melakukan pengecekan saldo, melakukan pembayaran ke toko *online*, hingga dapat juga digunakan untuk pembayaran zakat, wakaf, infaq dan lain sebagainya. Meskipun hal tersebut tidak dilakukan secara langsung datang ke bank. Layanan *BSI Mobile* sangat mudah juga untuk dipahami penggunaanya karena fitur-fitur yang terdapat di layanan tersebut sudah lumayan lengkap, nasabah hanya perlu mengikuti instruksi untuk melakukan transaksi. Sesuai dengan namanya *BSI Mobile* ini benar-benar *mobile* karena dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Sepanjang terhubung dengan jaringan operator yang baik, nasabah dapat melakukan transaksinya tanpa harus datang ke ATM maupun kantor cabang terdekat.

² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), 15.

BSI *Mobile* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi hanya dengan menggunakan *smartphone* yang dimilikinya. Layanan BSI *Mobile* dapat digunakan setelah nasabah melakukan pengunduhan aplikasi lalu melakukan aktivasi. Selain untuk bertransaksi keuangan nasabah fitur layanan BSI *Mobile* juga dapat memenuhi kebutuhan dalam hal spiritual, seperti fitur lokasi masjid terdekat, waktu shalat dan arah kiblat dan sebagai sahabat sosial yang dapat dengan mudah digunakan untuk berbagi ziswaf.

Keunggulan dari penggunaan layanan BSI *Mobile*, yakni transaksi tanpa harus menggunakan kartu, dapat membuka rekening tanpa harus datang ke bank, akses mudah dengan menggunakan sidik jari tanpa harus mengingat *password*, tersedia fitur transfer dengan menggunakan BI *Fast* BSI, memudahkan melakukan pembelian, pembayaran *top up* dan lainnya.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Pelayanan BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo

Dalam memberikan pelayanan jasa transaksi keuangan layanan digital sekarang ini dituntut untuk dapat bersaing guna mengembangkan layanan digital perbankan syariah. Maka dari itu, diperlukan inovasi dan ide kreatif untuk pengembangan layanan tersebut. Serta perbankan syariah juga harus dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi

penggunaan layanan digital. Berikut faktor yang mempengaruhi nasabah BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo untuk menggunakan BSI *Mobile*, yakni:

Kelengkapan dan ketersediaan fitur-fitur yang terdapat di layanan BSI *Mobile* merupakan faktor utama nasabah menggunakan layanan ini. Fitur merupakan alat persaingan untuk membedakan layanan bank syariah terhadap layanan sejenis yang menjadi pesaingnya.³ Dengan berbagai fitur layanan yang ditawarkan oleh BSI *Mobile*, nasabah akan semakin terpuaskan dengan layanan-layanan yang sesuai dengan kebutuhannya guna membedakan produk yang dihasilkan oleh layanan bank syariah terhadap layanan sejenis yang dihasilkan oleh bank lainnya. Maka diperlukan suatu alat yang dapat menjadi nilai tambah bagi nasabah untuk dapat memilih layanan tersebut, alat tersebut salah satunya dengan menggunakan fitur yang ada dalam layanan tersebut.

Kelengkapan fitur yang terdapat di layanan BSI *Mobile* dapat memudahkan nasabah untuk dapat bertransaksi dengan berbagai kebutuhan, seperti transfer uang, melakukan pengecekan saldo, pembayaran belanja nasabah di toko *online*, dan lain sebagainya yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Selama nasabah mempunyai *smartphone* yang dapat digunakan untuk akses ke aplikasi BSI *Mobile* tersebut. Fitur-Fitur utama yang terdapat di BSI *Mobile* diantaranya info rekening, transfer, bayar, beli,

³ Siti Hamidah dan Desi Anita, "Analisis Persepsi Citra Merek, Desain, Fitur Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Produk Handphone Samsung Berbasis Android (Studi Kasus STIE Pelita Indonesia)," *JURNAL EKONOMI*, Volume 21, Nomor 4 (Desember 2013), 3.

layanan islami, berbagi-Ziswaf, e-mas, favorit, Tarik tunai, buka rekening, *top up eWallet*. *E-Commerce*, transaksi terjadwal, keyboard dan pembiayaan.

Layanan BSI *Mobile* dapat digunakan di mana saja tanpa harus repot-repot datang ke kantor cabang terdekat maupun ATM. Terutama pada saat kondisi darurat saat nasabah tidak membawa kartu ATM dan uang tunai. Layanan BSI *Mobile* dapat digunakan untuk penarikan tunai tanpa harus membawa kartu ATM. Hal tersebut dapat dilakukan di indomaret dan ATM BSI. Dengan fitur QRIS yang terdapat di layanan BSI *Mobile* nasabah ketika melakukan pembayaran hanya tinggal menscan barkot yang terdapat di toko tersebut. Sehingga nasabah tidak perlu juga membawa uang tunai untuk pembayaran hanya dengan menggunakan *smartphone* yang dimiliki. Jadi lebih efisien, layanan digital BSI *Mobile* ini sangat bermanfaat untuk nasabah dan sangat berpengaruh dengan kepercayaan nasabah karena nasabah sangat percaya dan yakin dengan layanan digital BSI *Mobile* tersebut.

Layanan BSI *Mobile* juga menyediakan sistem keamanan, yakni dengan *password* untuk akses ke rekening dan PIN untuk setiap kali nasabah akan melakukan transaksi di BSI *Mobile*. Sehingga nasabah akan merasa aman dan tak perlu khawatir saat melakukan transaksi menggunakan BSI *Mobile*. layanan BSI *Mobile* memiliki keunggulan bertransaksi tanpa batas waktu yang dapat diakses 24 jam dalam sehari.

C. Efektivitas Pelayanan BSI *Mobile* yang memenuhi Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo

Efektivitas merupakan suatu cara untuk membandingkan antara rencana awal dengan hasil yang telah diwujudkan. Apabila tujuan diciptakannya suatu produk atau jasa tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka hal tersebut dapat dikatakan tidak efektif. Sebaliknya jika tujuan diciptakannya suatu produk atau jasa sesuai atau bahkan melampaui harapan nasabah, maka hal tersebut dapat dikatakan efektif.⁴

Tujuan layanan BSI *Mobile* diciptakan untuk mempermudah pelayanan transaksi nasabah dalam memenuhi kebutuhannya. Nasabah akan merasa puas apabila apa yang diharapkan sesuai dengan keinginannya terutama nasabah dikalangan modern yang serba canggih ini, sehingga dunia perbankan harus dituntut untuk terus mengikuti perkembangan teknologi. Salah satunya BSI *Mobile*, yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Dimana kemudahan dalam penggunaan sebagai tingkat seseorang menyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya.⁵ Kemudahan transaksi dalam menggunakan layanan BSI *Mobile* seperti mengirimkan uang, pembelian

⁴ Ady Muladi, "Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)," *Skripsi* (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021), 14.

⁵ Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat," *Al-Amwal*, Volume 10, Nomor 2 (2018), 300.

pulsa & paket data, pembayaran listik, zakat, wakaf, infaq dan lain sebagainya. Maka dari itu, dengan adanya layanan BSI *Mobile* ini pihak perbankan syariah mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi, apalagi pada saat pandemi Covid-19, layanan BSI *Mobile* mampu meminimalkan nasabah yang datang ke bank untuk bertransaksi.

Kelengkapan fitur yang terdapat di layanan BSI *Mobile* mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat diketahui dari pemahaman nasabah, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan dan bukti nyata menggunakan layanan dari BSI *Mobile* tersebut. Terdapat nasabah yang menggunakan layanan BSI *Mobile* untuk memenuhi kebutuhannya kurang lebih satu tahun atau sejak bank syariah *merger* (bergabung). Mereka mengatakan puas menggunakan layanan tersebut karena sangat membantu mereka dalam memenuhi kebutuhannya dalam transaksi keuangan.

Kualitas layanan mempunyai kaitan yang erat dengan kepuasan nasabah. Menurut Tse & Wilton (1998), Kepuasan nasabah merupakan respon atau tanggapan nasabah pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dengan kinerja aktual suatu produk setelah nasabah menggunakan atau memakai produk tersebut.⁶

⁶ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta: Andi, 2011), 295.

Menurut Fandy Tjiptono, mengatakan bahwa layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas layanan di persepsikan baik dan memuaskan.⁷ Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo pengguna *BSI Mobile* yang mengatakan bahwa mereka sangat puas dengan layanan *BSI Mobile* dengan berbagai alasan.

Layanan *BSI Mobile* memiliki berbagai fitur dan transaksi yang terbukti mampu meningkatkan kepuasan nasabah karena mempermudah nasabah dalam bertransaksi sehari-hari. Fitur yang sederhana membuat layanan *BSI Mobile* melalui *smartphone* dapat dengan mudah dipahami dan dimengerti oleh nasabah. Semua instruksi transaksi diberikan secara mudah dan rinci. Walaupun terdapat beberapa kendala pada layanan *BSI Mobile* nasabah tetap menggunakan layanan digital tersebut dengan alasan yang sama yakni memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan lebih efisien dalam waktu yang bisa digunakan kapanpun dan dimanapun.

Dalam hal ketepatan sasaran, layanan *BSI Mobile* sudah tepat digunakan untuk masa saat ini yang canggih, semua transaksi yang serba *online*. Sehingga banyak nasabah yang menggunakan layanan ini untuk bertransaksi dengan berbagai kebutuhan. Untuk kecepatannya, bergantung pada jaringan provider yang digunakan nasabah. Ketika jaringan yang digunakan bagus, layanan *BSI Mobile* pun akan cepat. Dalam bertransaksi

⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2006), 60.

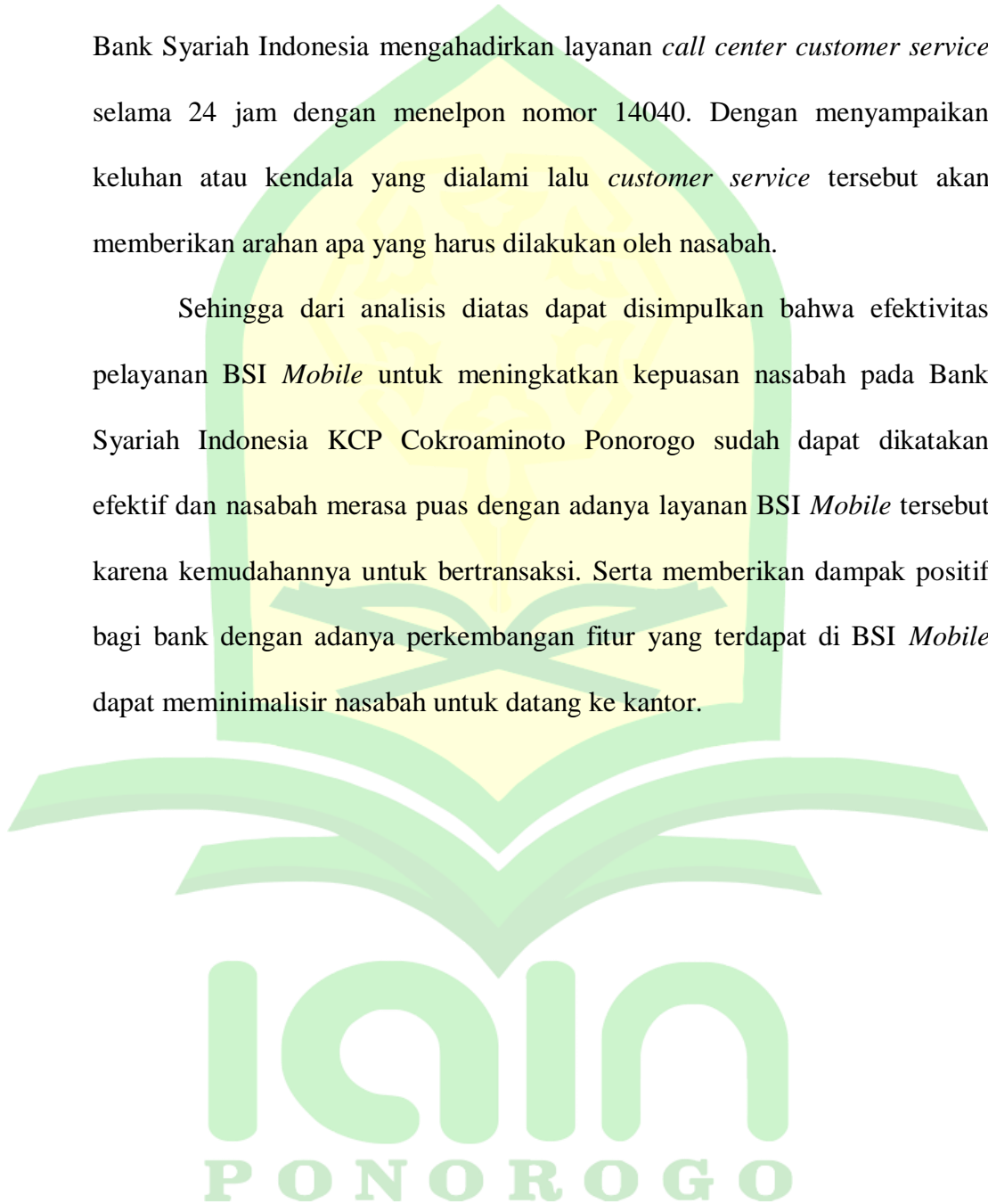
contohnya pengecekan riwayat transaksi, dengan menggunakan layanan BSI *Mobile* pengecekan transaksi akan jauh lebih cepat dan efisien jika dibandingkan dengan datang langsung ke kantor, perlu mengantri dan membuang-buang waktu. Sehingga nasabah merasa puas dan senang karena merasa sangat terbantu dengan layanan ini.

Layanan BSI *Mobile* adalah suatu layanan yang berbasis *online*. Sehingga tidak menutup kemungkinan akan ada kendala dalam pengoperasiannya. Adanya kendala yang terdapat pada fitur BSI *Mobile* dan *smartphone* yang dimiliki oleh nasabah sendiri tidak mempengaruhi nasabah untuk tetap menggunakan layanan BSI *Mobile*. Kendala pada fitur BSI *Mobile* karena belum ada fitur pembayaran ke toko *online* Lazada secara langsung. pembayaran tersebut tetap dapat diakses dengan melakukan transfer antar bank dan terdapat biaya admin yang lebih mahal. Kendala yang kedua yakni *smartphone* nasabah belum didukung perangkat NFC, sehingga nasabah belum bisa bertransaksi *top up e-money*. Menurut Bapak Gatot Wijanarko selaku pimpinan BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo mengatakan bahwa kendala tersebut merupakan kendala yang wajar dialami karena keterbatasan perangkat yang terdapat di *smartphone* nasabah.

Untuk mengatasi kendala-kendala yang sering terjadi di layanan BSI *Mobile* pihak Bank Syariah Indonesia sendiri terus melakukan analisis kualitas pelayanan dan kepuasan nasabahnya terhadap fitur dan layanan

transaksi yang terdapat di *BSI Mobile* dengan berbagai cara. Salah satunya dalam hal peningkatan kepuasan nasabah terhadap layanan *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia menghadirkan layanan *call center customer service* selama 24 jam dengan menelpon nomor 14040. Dengan menyampaikan keluhan atau kendala yang dialami lalu *customer service* tersebut akan memberikan arahan apa yang harus dilakukan oleh nasabah.

Sehingga dari analisis diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan *BSI Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo sudah dapat dikatakan efektif dan nasabah merasa puas dengan adanya layanan *BSI Mobile* tersebut karena kemudahannya untuk bertransaksi. Serta memberikan dampak positif bagi bank dengan adanya perkembangan fitur yang terdapat di *BSI Mobile* dapat meminimalisir nasabah untuk datang ke kantor.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan:

1. Layanan BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo merupakan solusi untuk kemudahan nasabah dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi. Layanan BSI *Mobile* dapat diakses 24 jam, dan membuat segalanya menjadi lebih seimbang secara finansial, spiritual dan sosial. Cara aktivasinya pun mudah bisa melalui *online* maupun bisa datang langsung ke kantor cabang terdekat.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan BSI *Mobile* di BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo ini karena kelengkapan dan ketersediaan fitur yang beragam untuk memenuhi kebutuhan nasabah, kemudahan dalam penggunaan, serta kemanan yang diberikan saat bertransaksi.
3. Efektivitas pelayanan BSI *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan dalam merespon kebutuhan nasabah di BSI KCP Cokromainoto Ponorogo sudah berada di tingkat efektif. Tingkat efektivitas pelayanan BSI *Mobile* dapat diketahui dari indikator pemahaman nasabah, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan dan perubahan nyata.

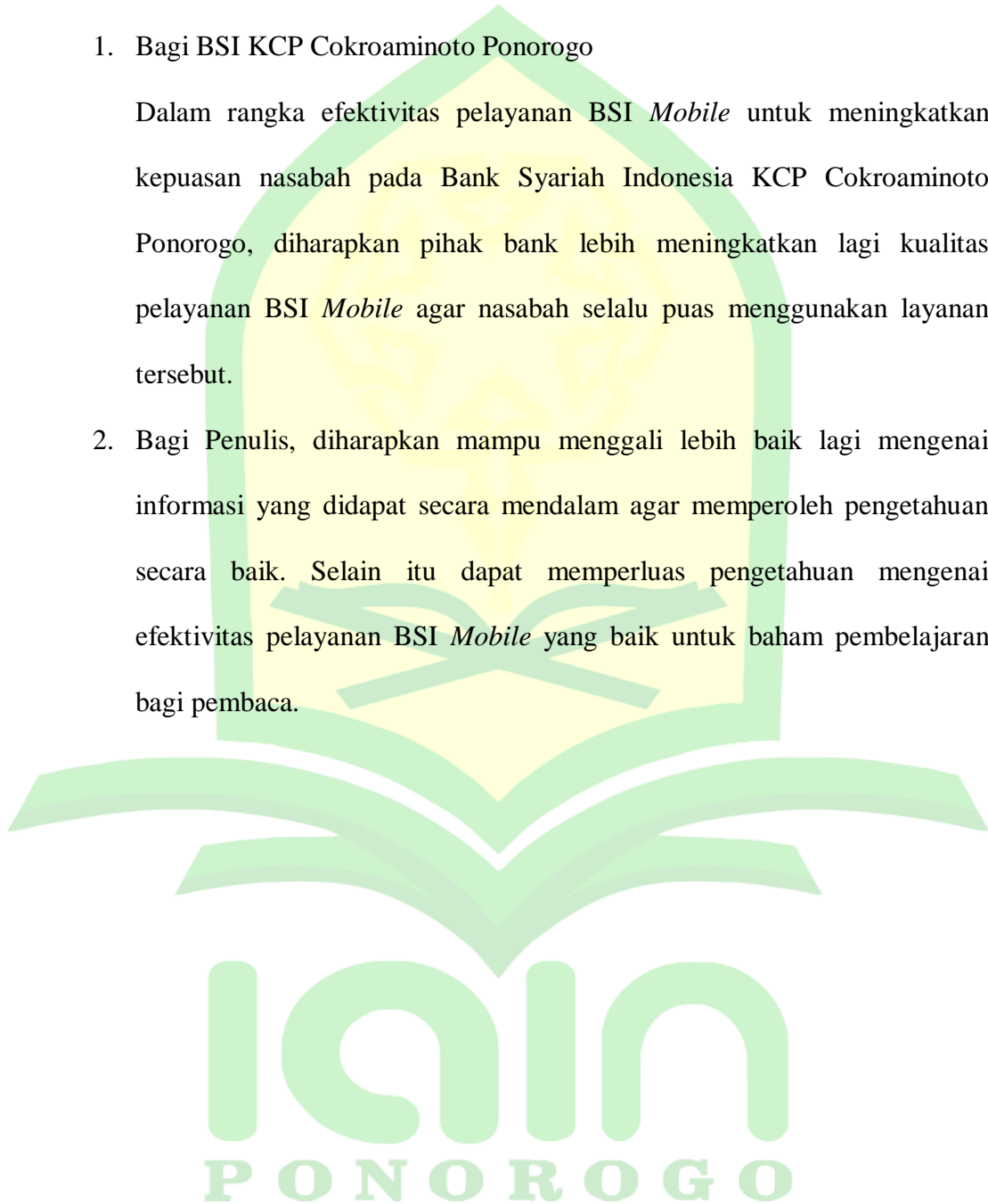
B. Saran

Adapun saran setelah dilakukan penelitian ini adalah:

1. Bagi BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo

Dalam rangka efektivitas pelayanan *BSI Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cokroaminoto Ponorogo, diharapkan pihak bank lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan *BSI Mobile* agar nasabah selalu puas menggunakan layanan tersebut.

2. Bagi Penulis, diharapkan mampu menggali lebih baik lagi mengenai informasi yang didapat secara mendalam agar memperoleh pengetahuan secara baik. Selain itu dapat memperluas pengetahuan mengenai efektivitas pelayanan *BSI Mobile* yang baik untuk baham pembelajaran bagi pembaca.



DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Ansori, Aan. “Sistem Informasi Perbankan Syariah.” *Jurnal BanqueSyar’i* 4, no. 1 (July 2018): 183–204.
- Apriza, Mutiara. “Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ipuh.” Skripsi. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003.
- Buku Ajar Metodologi Penelitian Sosial: Keahlian Minimum Untuk Teknik Penelitian Ilmiah*. Makassar: Fakultas Kehutanan Universitas Hasanuddin, 2019.
- Dina Syafira. Wawancara, 21 Desember 2021.
- Echols, John M., dan Hassan Shadily. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia, 2003.
- Fransiska, Dita. “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri.” Skripsi. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021.
- Hamidah, Siti, and Desi Anita. “Analisis Persepsi Citra Merek, Desain, Fitur Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Produk Handphone Samsung Berbasis Android (Studi Kasus STIE Pelita Indonesia).” *JURNAL EKONOMI* 21, no. 4 (Desember 2013).
- Ida. Wawancara, 2 Maret 2022.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. 1st ed. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Karim, Kurniati. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005.
- . *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.

- Khasanah, Ariana Uswatun. "Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi Mobile Banking Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun." Skripsi. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019.
- Korah, Pricylia A. "Kedudukan Nasabah Dalam Perjanjian Baku Yang Dilakukan Oleh Bank." *Lex Privatum* 1, no. 1 (2013): 5.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Kurnia, Nia. "Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta." Skripsi. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2020.
- Lestari, Wina Sri. "Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat TBK. KCP SM. Raja Medan." Skripsi. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2016.
- Lubis, Muhammad Vadly Azhar, and Onan Marakali Siregar. "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat." *Jurnal Senriabdi* 1, no. 1 (2021): 874–81.
- Lutfi Muthi'ah. Wawancara, 5 Januari 2022.
- Mariati, Widarni. "Analisis Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank BNI Syariah Cabang Mataram)." Skripsi. Mataram: Universitas Islam Negeri Mataram, 2020.
- Mowen, John C., dan Minor M. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Muladi, Ady. "Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)." Skripsi. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021.
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Nurdin, Ismail, dan Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.

- Prasetio, Adhi, Muhammad Ashoer, Jeperson Hutahaeen Janner Simarmata, Ridha Sefina Samosir, Hafiz Nugraha Jamaludin, dan Harmayani. *Konsep Dasar E-Commerce*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Pujahati, Esti. “Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu.” Skripsi. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Rijali, Ahmad. “Analisis Data Kualitatif.” *Jurnal Alhadharah* 17, no. 33 (2018): 81–95.
- Sa’diyah, Wachidatus, dan Novita Marlina. “Use of E-Toll Cards: Satisfied Consumers?” *Jurnal Manajemen Motivasi* 14 (2018).
- Saipul. “Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo.” Skripsi. Palopo: Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021.
- Santi, Deni Widya. “Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu.” Skripsi. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021.
- Saputra, Iwan. “Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu.” Skripsi. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021.
- Siagian, Sondan P. *Definisi Efektivitas*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sulfiana, Eka. “Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru.” Skripsi. Parepare: Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020.
- Sundari, Listia, dan Peni Haryanti. “Strategi Bank NTB Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital Di Masa Pandemi Covid-19.” *Journal of Islamic Economics Studies* 3, no. 1 (2022): 15–25.
- Suryabrata, Sumardi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.

- suryani, tatik. *Manajemen Strategik Bank Di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2017.
- Tanjung, Hendri, dan Abrista Devi. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Gramata Publishing, 2013.
- Tanzeh, Ahmad. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2006.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Ulan, Andi Sari. "Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah." Skripsi. Palopo: Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021.
- Wahyuningsih, Nining, and Nurul Janah. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat." *Al-Amwal* 10, no. 2 (2018).
- Wardhana, Aditya. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia." *DeReMa Jurnal Manajemen* 10, no. 2 (2015): 277.
- Wijanarko, Gatot. Wawancara, 5 April 2022.
- Wijoyo, Hadion, Denok Sunarsi, Andrew Shandy Utama, Dini Haryati, Anita Ratnasari Rakhmatulloh, dan Mahdayeni. *Transformasi Digital Dari Berbagai Aspek*. Solok: Insan Cendekia Mandiri, 2021.
- Yulita, Yesi. "Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI KCP IPUH." Skripsi. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021.
- Yusmaina, In. "Efektivitas Risiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi di Bank Syariah Mandiri (BSM) (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2016)." Skripsi. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020.
- https://ir.bankbsi.co.id/corporate_html (diakses pada tanggal 07 April 2022).
- <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (diakses pada tanggal 07 April 2022).
- <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/1618286255bsi-mobile> (diakses pada tanggal 09 April 2022).

www.bankbsi.co.id. (diakses pada tanggal 02 Januari 2022).



LAMPIRAN

TRANSKIP WAWANCARA

Nama Responden : Bapak Gatot Wijanarko

Pekerjaan : Pimpinan BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo

Tanggal : 05 April 2022

No.	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Responden
1.	Bagaimana tata cara pengaktifan BSI Mobile di BSI KCP Cokroaminoto ini?	Tata cara pengaktifan BSI <i>Mobile</i> itu sama semua bisa melalui kantor atau yang lebih mudah lagi dengan <i>online</i> . Untuk yang dikantor nasabah datang ke kita dengan bantuan <i>customer service</i> , kemudian kita tawarkan untuk aktivasi <i>mobile banking</i> kita downloadkan ya. Setiap nasabah yang datang ke kita untuk pembukaan rekening baru pasti kita tawarkan untuk pengaktifan BSI <i>Mobile</i> atau bagi yang sudah punya rekening bisa melalui <i>online</i> lewat chat aisyah itu. Jadi nasabah itu tidak perlu datang ke kantor.
2.	Apa saja persyaratan untuk mengaktifkan BSI <i>Mobile</i> ?	Sama dengan pembukaan rekening ya. Pokoknya setiap kali pembukaan rekening pasti kita tawarkan untuk BSI <i>Mobile</i> . Syaratnya ya ada KTP untuk identitas saja.
3.	Apakah ada kendala saat pengaktifan BSI <i>Mobile</i> ini?	kendala pada <i>handphone</i> nasabah yang sudah lama, yang android dibawah lima atau berapa gitu ya belum <i>support</i> itu. Sehingga ketika dilakukan aktivasi tidak bisa.
4.	Menurut Bapak, kelebihan dari layanan BSI <i>Mobile</i> ini apa saja?	Untuk kelebihannya banyak sekali ya mbak. Kita mau gunakan untuk transfer, pembayaran, pembelian, <i>top up</i> , bisa juga untuk tarik tunai tanpa harus membawa kartu ATM bisa dilakukan di ATM BSI atau bisa juga di indomaret. Jadi lebih simple kita nggak bawa uang pun nggak perlu khawatir karena bisa juga buat scan barkot untuk pembayaran yang ada di toko-toko.
5.	Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah menggunakan BSI <i>Mobile</i> ?	faktor fasilitas fitur pelayanan BSI <i>Mobile</i> disini sangat berpengaruh karena dengan fasilitas yang tersedia nasabah bisa menggunakan BSI <i>Mobile</i> tergantung kebutuhan nasabahnya. Dia mau ngapain, dia mau beli pulsa bisa, dia mau top up

		<p>ovo bisa, dia mau to up shopeepay bisa, untuk bayar listrik, dia mau transaksi tokopedia bisa, di bukalapak bisa. Jadi ya tergantung nasabahnya dia mau apa kita fasilitasi disini. Bahkan zakat, infaq, shadaqoh pun bisa kita lakukan melalui <i>BSI Mobile</i> ya. Jadi tidak hanya transaksi sehari-hari tapi juga transaksi-transaksi yang sifatnya sosial bisa kita lakukan dengan aplikasi tersebut. Dan juga kita bisa melakukan pembayaran melalui QRIS ya. Kan sekarang banyak yang di toko-toko, cafe-cafe ada kodenya itu kita tinggal scan aja. Sangat-sangat memudahkan kita cashless lah jadi kita nggak perlu bawa uang dalam dompet kita. Kalau kita kemana-mana tinggal scan aja QRIS ya selesai. Jadi sangat-sangat membantu sekali hampir semua transaksi.</p>
6.	<p>Apakah ada strategi yang dikembangkan dari layanan <i>BSI Mobile</i>?</p>	<p>Karena semua transaksi sudah ada di <i>BSI Mobile</i>. Untuk cek rekening bisa, cek jadwal shalat 5 waktu, mau zakat, wakaf, shadaqoh hingga donasi pun bisa lewat <i>BSI Mobile</i>. Yang jelas gini kitakan saat ini mulai dalam masa transisi ya dari tradisional ke digital. Yang artinya tentunya kedepan kita inginnya mengurangi transaksi di kantor. Kita arahkan nasabah-nasabah kita bertransaksi secara digital. Bahkan beberapa data yang dirilis itukan orang ke kantor orang ke ATM sekarang bisa dikatakan lebih sedikit. Dan lebih memilih menggunakan <i>BSI Mobile</i>. Bisa dikatakan seperti itu, jadi sudah mulai ada suatu kebiasaan baru yang mulai meninggalkan kebiasaan lama. Kalau dulu kan orang mau transfer harus ngantri dulu di <i>teller</i> untuk saat ini apalagi anak-anak muda ini ngapain antri gitu. Tinggal download aja itu <i>BSI Mobile</i>, bahkan di <i>BSI Mobile</i> itu bisa ambil tunai tanpa kartu ATM. Nggak bawa ATM pun kita bisa ambil uang di indomaret bisa, di ATM kita bisa. Jadi kemana-mana messkipun kita ketinggalan ATM kita tenang saja. Jadi sekarang transaksi di konter-konter itu sudah mulai berkurang, bahkan transaksi di ATM juga sudah mulai berkurang. Semuanya sudah mulai beralih ke <i>BSI Mobile</i>.</p>

7.	Bagaimana layanan BSI <i>Mobile</i> untuk mengatasi keluhan dan saran dari nasabah?	Kalau pelayanan BSI <i>Mobile</i> ya, kita kan ada ini Aisyah call center jadi untuk layanan dan semuanya kita arahkan kesana. Apa kendala kita, misalnya katakan transfer uang sudah ke debit tapi kok tidak masuk silahkan katakan disini. Jadi solusinya pun sudah ada disini. Tapi misalkan ingin datang ke kantor apakah boleh, ya boleh. Cumakan kalau ke kantor kan kita harus ada upaya begitukan kita harus datang ke kantor tapi kita melalui sini kan bisa. Kayak kemarin kan kita yang sering terjadi kita beli token uang kita sudah ke debit tapi nomer tidak keluar. Adakan seperti itu. Gausah kemana-mana disini kan sudah ada panduannya di BSI <i>Mobile</i> . cara penyelesaiannya seperti apa. Jadi kita satu paket disini itu sudah selain untuk transaksi tapi juga ada solusi.
8.	Menurut Bapak, bagaimana pemahaman nasabah terkait layanan BSI <i>Mobile</i> ?	Menurut saya untuk kepehaman nasabah disini, sudah banyak yang paham dengan layanan BSI <i>Mobile</i> dibuktikan dengan jumlah nasabah pengguna aktif BSI <i>Mobile</i> untuk memenuhi kebutuhannya. Dari bank syariah merger kemarin sekarang ini sudah ada sekitar 3000an pengguna BSI <i>Mobile</i> disini. Dan selalu ada peningkatan setiap bulannya.
9.	Menurut Bapak, layanan BSI <i>Mobile</i> apakah sudah tepat digunakan untuk nasabah?	sudah sangat tepat apalagi buat anak-anak muda sekarang ini yang menginginkan segalanya canggih.
10.	Menurut Bapak, bagaimana terkait fitur <i>e-money</i> yang tidak bisa diakses oleh nasabah karena <i>smartphon</i> nya belum didukung NFC?	Kalau menurut saya, itu kendala yang wajar terjadi karena kurang <i>supportnya smartphone</i> yang digunakan oleh nasabah. Untuk akses <i>e-money</i> memang diperlukan <i>smartphone</i> yang sudah didukung oleh NFC.
11.	Untuk pembayaran ke Lazada kenapa belum ada di layanan BSI <i>Mobile</i> ?	Memang untuk pembayaran ke Lazada belum bisa langsung seperti pembayaran ke Shopee, Tokopedia dan lainnya. Tapi sebenarnya untuk pembayaran ke Lazada itu bisa, tapi melalui transfer ke antar bank. Jadi tidak semudah pembayaran ke toko <i>online</i> lainnya.

Nama Responden : Ibu Dina Syafira

Pekerjaan : Mahasiswi pengguna BSI *Mobile*

Tanggal Wawancara : 05 Maret 2022

No.	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Responden
1	Menurut ibu, faktor apa saja yang mempengaruhi anda menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> dan sudah berapa lama anda menggunakannya?	saya sudah lama menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> ini, mungkin kurang lebih satu tahunan semenjak bank syariah merger menjadi bank syariah Indonesia. Menurut saya, layanan BSI <i>Mobile</i> sangat membantu saya dalam melakukan transaksi keuangan seperti pembayaran belanja di toko <i>online</i> . Karena dalam layanan BSI <i>Mobile</i> bisa digunakan untuk <i>top up</i> ke <i>e-commerce</i> . Selain untuk transfer, dapat juga untuk pembelian pulsa dan paket data itu faktor saya menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> . karena sangat menguntungkan dan memudahkan saya untuk bertransaksi.
2	Apakah anda paham dengan layanan BSI <i>Mobile</i> ?	setahu saya pelayanan BSI <i>Mobile</i> itu menggunakan <i>smartphone</i> yang canggih dan yang dapat terhubung dengan fitur NFC ya mbak agar bisa akses ke fitur <i>e-money</i> . Padahal HP saya sudah android 11 tapi belum bisa terhubung NFC. Jadi saya nggak bisa mengakses layanan BSI <i>Mobile</i> yang <i>top up e-money</i> . Pengaksesan layanan BSI <i>Mobile</i> harus memiliki sinyal yang bagus dan ada paket datanya.
3	Menurut anda, apakah layanan BSI <i>Mobile</i> ini sudah tepat?	layanan BSI <i>Mobile</i> sudah tepat ya mbak untuk masa sekarang ini yang super canggih. Pemenuhan transaksi keuangan sudah tersedia lengkap disana. Jadi kita tinggal menggunakan HP saja sudah bisa bertransaksi keuangan.
4	Menurut anda, apakah layanan BSI <i>Mobile</i> ini sudah cepat untuk mengakses layanannya?	untuk kecepatannya sudah terbukti cepat ya mbak. Yang penting sinyalnya lancar pasti cepat untuk transaksi. Untuk transfer pun lebih cepat tanpa harus ke kantor maupun ke ATM terdekat.
5	Menurut anda, apakah tujuan layanan BSI <i>Mobile</i> ini sudah	menurut saya sudah tercapai ya tujuan dari layanan BSI <i>Mobile</i> segi kemudahan juga

	tercapai?	sudah mudah digunakannya. Apalagi kecepatannya sangat cepat untuk transfer uang, pembelian pulsa, paket data, pembayaran dan <i>to up</i> ke <i>eWallet</i> .
6	Menurut anda, apa perubahan nyata dari adanya layanan BSI <i>Mobile</i> ?	ada mbak. Transaksi jadi lebih gampang dan cepat.”

Nama Responden : Ibu Lutfi Muthi'ah

Pekerjaan : Karyawan Swasta pengguna BSI *Mobile*

Tanggal Wawancara : 10 Maret 2022

No.	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Responden
1.	Menurut ibu, faktor apa saja yang mempengaruhi anda menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> dan sudah berapa lama anda menggunakannya?	“menurut saya layanan BSI <i>Mobile</i> sekarang sudah lebih canggih ya. Apabila kita mau tarik tunai tanpa kartu ATM pun saya sudah bisa mengambil uang bisa di ATM BSI dan di indomaret. Jadi saya nggak perlu khawatir bila tidak membawa dompet cukup bawa HP aja sudah bisa. Lebih fleksibel juga dalam hal waktu dan tempat, karena transaksi keuangan bisa diakses kapanpun dan dimanapun. Untuk transfer contohnya tidak perlu saya jauh-jauh ke ATM ataupun ke kantor cukup dengan aplikasi BSI <i>Mobile</i> itu yang ada di HP sudah bisa. BSI <i>Mobile</i> menurut saya juga sudah terjamin keamanannya karena sekarang kan sudah ada 2 sistem keamanannya menggunakan password dan PIN jadi lebih aman.
2.	Apakah anda paham dengan layanan BSI <i>Mobile</i> ?	layanan dalam transaksinya keuangannya cukup mudah digunakan. Namun agak sedikit ribet saat akan melakukan pembayaran belanja ke toko <i>online</i> Lazada dan ada biaya adminnya sama dengan transfer antar bank lain. Namun saat ini saya tetap menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> tersebut karena biaya transfer yang murah.
3.	Menurut anda, apakah layanan BSI <i>Mobile</i> ini sudah tepat?	menurut saya layanan BSI <i>Mobile</i> sudah tepat untuk digunakan oleh nasabah. Fitur-fitur

		yang terdapat di BSI <i>Mobile</i> sudah sesuai dengan kebutuhan saya. Tidak hanya itu Bank Syariah Indonesia selalu memberikan informasi tentang fitur layanan BSI <i>Mobile</i> terbaru melalui <i>whatsapp</i> .
4.	Menurut anda, apakah layanan BSI <i>Mobile</i> ini sudah cepat untuk mengakses layanannya?	sangat cepat. BSI <i>Mobile</i> dalam memberikan layanan transaksi untuk pembayaran di toko-toko online sangat cepat dan efisien waktu. Umpamanya nggak perlu keluar rumah pun sudah bisa bertransaksi. Terdapat juga fitur layanan BSI <i>Mobile</i> menu <i>customer care</i> yang dapat digunakan oleh nasabah apabila mengalami kendala jadi BSI bisa dengan cepat merespon kendala tersebut.
5.	Menurut anda, apakah tujuan layanan BSI <i>Mobile</i> ini sudah tercapai?	sudah tercapai ya, saya aja sering menggunakan layanan tersebut untuk berbagai kebutuhan saya. Dalam hal keamanan dan kenyamanannya, BSI <i>Mobile</i> sudah aman dengan 2 sistem keamanan ganda yang diberikan. Yang penting sih nggak memberitahu password, PIN, dan kode OTP ke orang lain sih.
6.	Menurut anda, apa perubahan nyata dari adanya layanan BSI <i>Mobile</i> ?	untuk perubahan akibat layanan BSI <i>Mobile</i> ini cukup ketara ya. Dulu biasanya saya melakukan transaksi harus datang dulu ke bank. Belum juga antriannya yang panjang. Dengan adanya layanan BSI <i>Mobile</i> ini sangat-sangat membantu saya.

Nama Responden : Ibu Ida

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga pengguna BSI *Mobile*

Tanggal Wawancara : 02 April 2022

No.	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Responden
1.	Menurut ibu, faktor apa saja yang mempengaruhi anda menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> dan sudah berapa lama anda menggunakannya?	fitur di BSI <i>Mobile</i> lengkap dan sangat membantu saya untuk berbagai transaksi keuangan. Biasanya sih saya gunakan untuk transfer uang ke anak saya, saudara dan cek saldo. Kadang juga untuk pembayaran saat saya belanja <i>online</i> di Shopee. Dengan

		ketersediaan fitur-fitur yang terdapat di BSI <i>Mobile</i> tersebut yang mempengaruhi saya menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> .
2.	Apakah anda paham dengan layanan BSI <i>Mobile</i> ?	saya faham dengan penggunaan fitur-fitur yang terdapat di layanan BSI <i>Mobile</i> , karena sangat sederhana dan mudah pengaplikasiannya.
3.	Menurut anda, apakah layanan BSI <i>Mobile</i> ini sudah tepat?	menurut saya ya sudah mbak, karena banyak sekali transaksi yang bisa dilakukan di layanan BSI <i>Mobile</i> .
4.	Menurut anda, apakah layanan BSI <i>Mobile</i> ini sudah cepat untuk mengakses layanannya?	menurut saya sangat cepat layanan BSI <i>Mobile</i> setelah transaksi pun langsung ada bukti keberhasilannya tidak perlu nunggu lama-lama. Saya biasanya menggunakannya untuk pembayaran zakat wakaf dan infaq cepat dan tepat. Bahkan disana juga terdapat fitur untuk menghitung besarnya zakat. Jadi komplah lah mbak.
5.	Menurut anda, apakah tujuan layanan BSI <i>Mobile</i> ini sudah tercapai?	Setahu saya tujuannya memberikan kemudahan untuk digunakan oleh nasabahnya. Menurut saya ya sudah.
6.	Menurut anda, apa perubahan nyata dari adanya layanan BSI <i>Mobile</i> ?	perubahannya sekarang cukup terlihat. Contohnya pada saat pandemi covid-19 kemarin kita harus dirumah saja dengan adanya layanan BSI <i>Mobile</i> bisa membantu saya untuk transaksi cukup dengan dirumah saja.



TRANSKIP DOKUMENTASI



RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Rika Andriany Pratama
2. Tempat & Tanggal Lahir : Ponorogo, 22 Januari 2000
3. Alamat Rumah : Truneng, Slahung, Ponorogo
4. HP : 085785263536
5. E-mail : Rikapratama687@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK Dharma Wanita Galak
 - b. SDN 1 Truneng
 - c. SMPN 1 Slahung
 - d. SMAN 1 Slahung
2. Pendidikan Non-Formal -

Ponorogo, 25 April 2022

IAIN
PONOROGO

Rika Andriany Pratama
NIM 402180197