

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank syariah Indonesia (BSI)**

##### **1. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)**

Indonesia yang mempunyai masyarakat muslim terbanyak di dunia berpotensi bagi memimpin industri keuangan syariah. Di dukungan stakeholder yang tangguh serta kenaikan pemahaman publik tentang isu halal sangat penting untuk pertumbuhan ekosistem sektor halal Indonesia. Bank Syariah termuat di dalamnya. Bank Syariah sangat penting terhadap ekosistem industri karena beroperasi sebagai fasilitator hukum untuk semua kegiatan ekonomi. Kehadiran industri perbankan Syariah di Indonesia sudah menghadapi pengembangan serta pertumbuhan yang berarti tiga tahun terakhir ini. Kecenderungan yang baik dapat dilihat dari perkembangan jaringan, peningkatan layanan dan inovasi produk dari tahun ke tahun. Bahkan banyak Bank Syariah yang melakukan kegiatan usaha menunjukkan keinginan untuk kecepatan. Termasuk Bank Syariah milik Bank BUMN, yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Melalui surat Nomor SR- 3/PB.1/2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengesahkan merger tiga bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021. Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI pada 1 Februari 2021. PT Bank Mandiri (Persero ) Tbk 50,83%, PT Bank

Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25% merupakan pemegang saham BSI. Masing-masing individu yang tersisa atau kurang dari 5% adalah pemegang saham. Penggabungan ini memanfaatkan kekuatan ketiga bank syariah tersebut, menawarkan layanan yang lebih komprehensif, cakupan yang lebih luas serta mempunyai muatan modal yang makin tinggi. Bank syariah didorong agar mampu bersaing di tingkat global berkat komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN dan sinergi dengan perusahaan lain. BSI merupakan inisiatif untuk mendirikan bank berdasarkan hukum syariah yang akan menjadi sumber pertumbuhan ekonomi nasional dan kemakmuran bagi seluruh masyarakat. Pendirian Bank Syariah Indonesia menjadi gambaran dari budaya perbankan syariah Indonesia yang canggih, menyeluruh juga bermanfaat. BSI berpotensi meningkat lebih jauh serta sangat terbuka bergabung dengan tingkat global (Bank Syariah Indonesia, 2021).

## 2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

### **Visi**

“Top 10 Global Islamic Bank”

### **Misi**

- a. Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

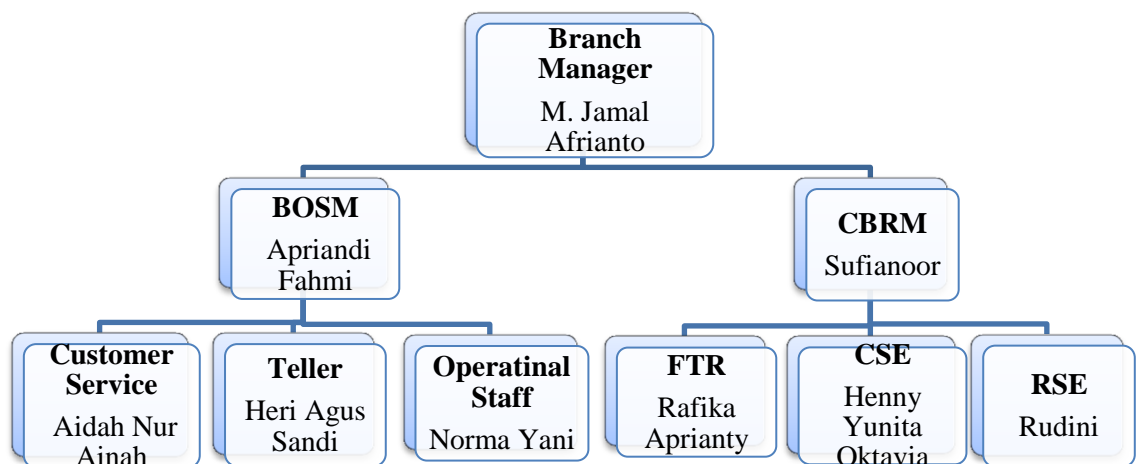
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

### 3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah susunan unit-unit kerja di dalam suatu perusahaan atau organisasi yang saling berhubungan untuk menjalankan aktivitas operasional dengan tujuan mencapai tujuan bersama.

Struktur Organisasi dari setiap perusahaan pastinya berbeda-beda, hal tersebut disebabkan oleh jumlah tenaga kerja dan bentuk perusahaan tersebut. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka adalah dengan struktur organisasi yang mencakup semua sumber daya dan memastikan mereka bertanggung jawab secara individual atas komitmen mereka.

#### Struktur Organisasi



Gambar 1. Struktur Organisasi BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka terdiri dari 1 orang Pimpinan Cabang Pembantu (Pimcapem) yang mempunyai 8 orang karyawan, terdiri dari 4 orang karyawan perempuan dan 4 orang karyawan laki-laki.

#### 4. Job Description

Berikut ada beberapa jabatan beserta tugas dan tanggung jawabnya yaitu:

##### *a. Branch Manager*

*Branch manager* berfungsi sebagai pemimpin tim dan mengawasi kegiatan manajemen untuk mencapai sasaran laba dan kinerja bisnis, kegiatan operasional dan layanan cabang. Mereka juga memastikan bahwa semua unit bisnis bekerja pada tingkat di atas koordinasi yang hati-hati dan menentukan batas otoritas pembiayaan yang tepat. Berikut ini adalah kewajiban dan tugasnya:

- 1) Memastikan bisnis pembiayaan, pendanaan, FBI dan *contribution* margin dari lokasi untuk mencapai target laba dan kinerja bisnis segmen.
- 2) Mengenali dan menyelidiki peluang bisnis di berbagai bidang dalam rangka peningkatan portofolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, pendanaan untuk peningkatan kualitas dan pendapatan non operasional.

- 3) Sesuai kewenangannya, menandatangani PKS dan MoU instansi, *travel* atau dealer umroh, *took emas* dan *supplier* serta menjaga dan meningkatkan kualitas pembiayaan.
- 4) Memastikan seluruh kegiatan operasional dan prosedur bisnis telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan prudensialitas.
- 5) Memeriksa bahwa pengendalian kualitas dan risiko berfungsi serta standar layanan nasabah diterapkan sesuai aturan.
- 6) Menindaklanjuti setiap temuan audit (intenal atau eksternal) dan memeriksa serta meninjau sasaran kinerja masing-masing bawahan.
- 7) Mengawasi pelapor baik internal maupun eksternal, serta penerapan prinsip APU atau Anti Pencurian Uang dan PPT atau Pencegahan Pendanaan Teroris.

b. *Branch Operation & Service Manager*

Dalam rangka membantu pencapaian tujuan kantor cabang, kegiatan *Branch operation & service manager* memastikan seluruh kegiatan operasional kantor cabang berjalan sesuai dengan ketentuan.

Berikut adalah kewajiban dan tugasnya:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Branch Office*.
- 2) Meningkatkan kualitas proses penanganan pengaduan secara menyeluruh.

- 3) Mengawasi bagaimana operasi umum, pembukuan, transaksi kliring dan tugas-tugas operasional lainnya dikelola untuk memastikan mereka dilakukan secara efisien dan sesuai standar.
- 4) Pemantauan proses pengajuan, penjaminan dan pengujian kualitas pembiayaan gadai sesuai ketentuan perundang-undangan, serta pemantauan kas manajemen.
- 5) Pada tahap peralihan, mengelola kegiatan operasional keuangan serta analisis nasabah dan kegiatan layanan dengan menerapkan APU atau Anti Pencurian Uang dan PPT atau Pencegahan Pendanaan Teroris.
- 6) Melakukan kewajiban dan tugas lainnya yang digariskan dalam peraturan internal Bank, serta sesuai GCG (*Good Corporate Governance*), sharia compliance dan mematuhi prinsip kehati-hatian.

*c. Teller*

*Teller* bertanggung jawab untuk melakukan tugas layanan transaksi dana sesuai dengan permintaan nasabah, mengelola pagu kas dan membuat laporan untuk mendukung kegiatan operasional dan memenuhi tujuan perusahaan. Berikut kewajiban dan tugasnya:

- 1) Melaksanakan layanan transaksi keuangan tunai dan non tunai sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah.
- 2) Mengontrol uang tunai dan memastikan itu layak untuk diedarkan dan tidak.

- 3) Menyampaikan laporan sesuai dengan persyaratan pihak internal dan eksternal.
- 4) Menerapkan prinsip APU atau Anti Pencurian Uang dan PPT atau Pencegahan Pendanaan Teroris.
- 5) Menerapkan peraturan yang berkaitan dengan standar pelayanan.
- 6) Melakukan kewajiban dan tugas lainnya yang digariskan dalam peraturan internal Bank, serta sesuai GCG (*Good Corporate Governance*), sharia compliance dan mematuhi prinsip kehati-hatian.

d. *Customer Service Representative*

Untuk meendukung pencapaian tujuan perusahaan, *Customer service representative* menangani operasi layanan produk dan jasa, mengelola kas dan peningkatan standar layanan. Berikut kewajiban dan tugasnya:

- 1) Memantau standar layanan yang diterapkan pada kegiatan layanan transaksi *Customer service* dan *teller* pada nasabah.
- 2) Meninjau dan menganalisis dokumen transaksi *Customer service* dan *teller*, memantau dan mengurus pagu kas sesuai dengan batasan yang telah ditetapkan.
- 3) Memantau dokumentasi transaksi *Customer service* dan *teller*.
- 4) Memantau dokumentasi barang berharga (Buku Tabungan, Kartu ATM, PIN, dan lainnya).
- 5) Memantau dan menyelesaikan proses penanganan pengaduan.

- 6) Mengawasi dan berkoordinasi dengan cabang terkait kegiatan *Cash in Transit (CIT) supply* dan *remise* cabang, serta penyelesaian utang kepada pihak ketiga.
- 7) Memantau kapan data nasabah data nasabah baru selesai dibersihkan dan memfasilitasi *cross selling* atau *up selling* produk dan jasa kepada nasabah.
- 8) Menjaga nasabah *eksisting* dana dan mengawasi laporan internal dan eksternal dengan baik.
- 9) Menerapkan prinsip Pencegahan Pendanaan Teroris (PPT), Anti Pencurian Uang (APU) dan Know Your Customer (KYC).
- 10) Menjalankan aktivitas pelayanan nasabah lewat penerapan APU atau Anti Pencurian Uang dan PPT atau Pencegahan Pendanaan Teroris.
- 11) Melakukan kewajiban dan tugas lainnya yang digariskan dalam peraturan internal Bank, serta sesuai GCG (*Good Corporate Governance*), sharia compliance dan mematuhi prinsip kehati-hatian.

*e. Operational Staff*

Pelayanan kliring dan pembukuan transaksi operasional nasabah *Branch Office* dilakukan oleh *Operational staff*. Pembukuan pembiayaan berdasarkan pada SLA dan peraturan yang ditentukan. Berikut kewajiban dan tugasnya:



- 1) Melaksanakan kegiatan transaksi *transfer* keluar, transaksi kliring (SKNBI), kliring keluar dan masuk sesuai dengan batas aturan.
- 2) Melakukan transaksi domestik maupun jenis kliring lainnya (*payment point, payroll, pelimpahan transaksi valas*) sesuai dengan aturan yang berlaku.
- 3) Melaksanakan transaksi pembukuan, pencairan pembiayaan, pembayaran biaya juga pembiayaan bagi hasil.
- 4) Menjaga administrasi semua transaksi dan dokumentas, serta melaksanakan audit atas keakuratan dan kebenaran laporan keuangan.
- 5) Melakukan semua tugas administrasi yang berkaitan dengan penutupan asuransi aset milik bank.
- 6) Melakukan kewajiban dan tugas tambahan lainnya yang dituangkan dalam kebijakan internal Bank.
- 7) Melakukan kewajiban dan tugaslainnya yang digariskan dalam peraturan internal Bank, serta sesuai GCG (*Good Corporate Governance*), sharia compliance dan mematuhi prinsip kehati-hatian.

## **B. Mobile Banking Bank Syariah Indonesia**

### *1. BSI Mobile*

BSI *Mobile* dirilis oleh Bank Syariah dan diumumkan stanggal 01 Februari 2021 secara resmi, hingga sampai sekarang BSI terus menyempurnakan sistem transaksi perbankan dengan pembaruan fitur

serta informasi notifikasi. Bank Syariah Indonesia *Mobile* dapat di install pada playstore atau appstore lewat *handphone* dengan jaringan teknologi 3G/4G dan Wifi, Salah satu saluran distribusi yang digunakan untuk mengakses rekening nasabah merupakan definisi BSI *Mobile*. Lewat fitur layanan yang dikembangkan oleh bank tersebut ada kemudahan untuk melakukan transaksi, berbagi dan badah yang diberikan BSI *Mobile* kepada para nasabahnya (Sari, 2021).

## 2. Fitur dan Layanan BSI *Mobile*

Meningkatnya fitur-fitur yang baru pada BSI *Mobile* kin menarik untuk nasabah menggunakan BSI *Mobile*. Meningkatnya fitur pada BSI *Mobile* pada saat ini cukup lengkap dan canggih. Berikut beberapa fitur-fitur BSI *Mobile* yaitu: (Bank Syariah Indonesia, 2019)

### a. Info Rekening

Fungsi dari fitur ini adalah untuk memeriksa informasi saldo, daftar mutasi, tanggal mutasi, informasi portfolio, daftar transaksi terjadwal dan registrasi notifikasi yang merupakan informasi transaksi rekening BSI *Mobile*.

### b. Transfer

Fungsi dari fitur ini adalah bisa kirim uang antar rekening Bank Syariah Indonesia atau pun rekening lain, bisa transfer online serta transfer SKN (kliring) yang memberikan kemudahan kepada nasabah. Dalam fitur ini juga ada menu QRIS yang berfungsi bisa melakukan berbagai transaksi menggunakan rekening yang dimiliki

sehingga fitur ini memberikan kemudahan melalui scan QR yang disediakan.

c. Pembayaran

Fungsi dari fitur ini untuk melakukan transaksi pembayaran berbagai keperluan yang memudahkan nasabah seperti pembayaran PLN Postpaid, PLN Non Taglis, Telepon/HP/*Telkom Pay*, Akademik, Institusi, Tiket, Asuransi, Internet/TV Kabel, *e-Commerce*, BPJS, Haji dan Umrah, Penerimaan Negara (MPN), PDAM, Samsat Digital Nasional (SIGNAL), *Multi Payment*, Perusahaan Gas Negara (PGN), *Hasanah Card* dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

d. Pembelian

Fungsi dari fitur ini adalah untuk memudahkan nasabah karena tersedianya transaksi pembelian berbagai jenis kebutuhan seperti membeli Voucher HP, PLN *Prepaid*, *E-Money*, Paket Data, TOP UP, Streaming Video & Musik, *Aqiqah*, SBN, Kartu Debit OTP dan *Voucher Google Play*.

e. Layanan Islami atau Al Qur'an dan Hikmah

Dalam fitur ini menyediakan *Juz Amma*, *Juz Amma Per Ayat*, *Asmaul Husna*, Hikmah dan Kalkulator Qurban yang memberikan fungsi untuk hidup agar lebih berkah dan untuk selalu mengikuti tuntunan dalam Al Quran serta mengambil hikmahnya merupakan kewajiban sebagai seorang muslim.

f. Berbagi-Ziswaf

Dalam fitur ini menyediakan seperti *infaq*, wakaf, warteg *mobile*, *jadiberkah.id*, kalkulator zakat, *kitabisa*, rumah zakat, BAZNAS dan *fidyah*. Fungsi dari fitur ini untuk memudahkan nasabah berbagi kepada orang yang membutuhkan.

g. E-mas

Fungsi dari fitur ini untuk memudahkan pembelian emas dan gadai emas yang telah hadir di *BSI Mobile*.

h. Favorit

Fungsi dari fitur ini adalah bisa digunakan untuk menyimpan berbagai transaksi yang sering dilakukan. Dimana Bank Syariah Indonesia memahami waktu nasabah berharga. Fitur ini menyediakan *transfer*, pembelian dan pembayaran bagi nasabah yang sering melakukan transaksi reguler.

i. Tarik Tunai

Fungsi dari fitur ini adalah tidak memakai kartu Bank Syariah Indonesia Debit bisa untuk melakukan penarikan dana tunai di rekening BSI. Per harinya dari Rp. 50.000 hingga Rp. 500.000 bisa untuk menarik uang yang Bank Syariah Indonesia berikan kemudahan kepada nasabah.

j. Buka Rekening Bank Syariah Indonesia *Online*

Fungsi dari fitur ini adalah agar memudahkan melakukan buka rekening Bank Syariah Indonesia dengan cara *online*. Fitur ini

menyediakan pembukaan rekening seperti Tabungan Haji Indonesia, Tabungan *Easy Mudharabah*, Tabungan *Easy Wadiah*, Tabungan *AutoSave* dan Deposito.

k. Top Up eWallet

Fitur ini menyediakan untuk Top Up seperti *E-Money*, LinkAja, Layanan Syariah LinkAja, *Go-Pay*, *Paytren*, OVO, *ShopeePay*, DANA dan *Postpay* yang memberikan kemudahan kepada nasabah.

l. *E-Commerce*

Dalam fitur ini tersedia berbagai transaksi yang bisa memudahkan nasabah yaitu Bukalapak, Tokopedia, *Shopee*, Doku, BUMDes dan Bhinneka.

m. ATM Cabang

Fungsi dari fitur ini adalah untuk memudahkan menemukan lokasi ATM dan Kantor Cabang terdekat.

n. Informasi atau Menu Bantuan

Fitur ini menyediakan seperti untuk menghubungi Bank Syariah Indonesia *Call* 14040, Daftar dan Pelaporan permasalahan transaksi juga *Chat* Aisyah. Fungsi dari fitur ini untuk memudahkan nasabah apabila memerlukan informasi atau adanya kendala.

o. Jadwal Sholat

Dalam fitur ini menunjukkan waktu shalat, lokasi masjid dan arah kiblat yang disesuaikan pada saat lokasi nasabah berada. Fitur ini

Bank Syariah Indonesia berikan untuk memudahkan nasabah untuk melaksanakan kewajiban shalat.

p. *BSI Mobile Keyboard*

Fungsi dari fitur ini adalah memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi sambil tetap *online*. Dengan cara menekan tombol aktifkan keyboard lalu pilih *MSM Keyboard*, maka nasabah yang sedang *online* bisa melakukan transaksi perbankan tanpa keluar aplikasi.

3. Keunggulan *BSI Mobile*

*BSI Mobile* memiliki beberapa keunggulan yaitu: (Bank Syariah Indonesia, 2022)

a. Sahabat Finansial

Transaksi terjadwal, manajemen kartu serta beragam fitur menarik yang tersedia dalam berbagai fitur finansial *BSI Mobile* memudahkan untuk mengatur keuangan dari sekarang.

b. Sahabat Spiritual

Fitur lokasi masjid, waktu shalat dan arah kiblat merupakan layanan islami yang memudahkan dalam beribadah.

c. Sahabat Sosial

Melalui fitur *Berbagi-Ziswaf* dalam *BSI Mobile* memudahkan untuk berbagi mulai saat ini dengan orang terdekat.

#### 4. Cara aktivasi BSI *Mobile*

Aktivasi pada BSI *Mobile* ada berbagai cara yang bisa digunakan yaitu: (Bank Syariah Indonesia, 2022)

- a. Setelah berhasil melakukan pembukaan rekening online, maka bisa melakukan aktivasi BSI *Mobile* secara langsung.
- b. Untuk melakukan aktivasi BSI *Mobile* lewat Bank Syariah Indonesia *Call* 14040.
- c. Bisa melalui Kantor Cabang Syariah terdekat untuk melakukan aktivasi BSI *Mobile*.
- d. Nasabah bisa menggunakan *Smartphone Android* untuk Verifikasi *Face Recognition* saat registrasi dan aktivasi BSI *Mobile*.

Untuk aktivasi BSI *Mobile* lewat call center Bank Syariah Indonesia langkah-langkahnya yaitu: (Bank Syariah Indonesia, 2022)

- a. Langkah pertama menghubungi Bank Syariah Indonesia *Call* di 14040.
- b. Langkah kedua yaitu untuk layanan perbankan tekan angka 1.
- c. Langkah ketiga *Customer Service* akan melakukan verifikasi data nasabah.
- d. Langkah keempat sediakan pulsa untuk aktivasi BSI *Mobile* yang mana kode aktivasi akan dikirim ke nomor HP melalui SMS.
- e. Setelahnya BSI *Mobile* sudah bisa digunakan.

Untuk aktivasi atau registrasi *BSI Mobile* dengan Verifikasi *Face Recognition* melalui *Smartphone Android* langkah-langkahnya yaitu: (Bank Syariah Indonesia, 2022)

- a. Langkah pertama buka aplikasi *BSI Mobile*.
- b. Langkah kedua tekan telah memiliki rekening.
- c. Langkah ketiga tekan aktivasi.
- d. Langkah keempat mengisi data sesuai dengan data yang bank simpan.
- e. Langkah kelima yaitu otomatis kode OTP akan terisi. Lalu cek SMS dengan pengirim dari *BSI Mobile* jika kode OTP belum terisi secara otomatis.
- f. Langkah keenam ikuti instruksi dari *BSI Mobile* untuk verifikasi wajah.
- g. Langkah ketujuh kirim SMS untuk melanjutkan pendaftaran.
- h. Langkah kedelapan buatlah PIN *BSI Mobile*.
- i. Langkah kesembilan membuat kata sandi.
- j. Setelahnya *BSI Mobile* bisa digunakan.

### **C. Penyajian Data**

Dimensi *E-Servqual* meliputi *efficiency* (efisiensi), *reability* (kehandalan), *fulfillment* (pemenuhan), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak), dimana 7 Dimensi *E-Servqual* ini digunakan untuk menentukan kepuasan nasabah



terhadap kualitas layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

1. Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Indikator *Efficiency* (Efisiensi).

Nasabah merasa puas dengan BSI *Mobile* karena memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses aplikasi, sebagaimana yang disampaikan oleh nasabah A yaitu:

*"Iya BSI Mobile mudah dan cepat dalam mengakses aplikasi jadi merasa puas saat menggunakan BSI Mobile."*

Hal tersebut juga disampaikan oleh nasabah D bahwa BSI *Mobile* memudahkan yaitu:

*"Merasa sangat puas memakai BSI Mobile karena memberikan kemudahan."*

Kepuasan nasabah juga dapat dilihat dari kecepatannya dalam mencari informasi, sebagaimana yang dikatakan oleh nasabah B yaitu:

*"Sangat puas karena cepat dalam mencari informasi yang diperlukan."*

Adapun yang merasa cukup puas dalam mencari informasi, seperti yang disampaikan oleh nasabah E yaitu:

*"Iya, saya cukup puas karena saat perlu mencari informasi maka cepat dalam mengakses informasi."*

Saat menggunakan BSI *Mobile* nasabah puas karena tidak ada keluhan dan memberikan kemudahan, seperti yang dikatakan oleh nasabah C yaitu:

*“Sangat puas karena cepat dalam mencari informasi yang diperlukan.”*

BOSM BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka menambahkan BSI *Mobile* memberikan kemudahan dan banyak fitur-fitur yang tersedia untuk bisa nasabah akses saat membutuhkan yaitu:

*“Iya, memberikan kemudahan dan banyak fitur-fiturnya, misalnya fitur transfer bahkan ada buka tabungan, sama di fitur BSI mobile ada juga namanya pembiayaan online, ajuan pembiayaan online tanpa harus ke bank itu namanya mitra guna online, jadi bisa di akses lewat BSI Mobile dengan mengklik menu pembiayaan lalu klik mitra guna itu maksimal pembiayaan sampai dengan 50 juta dan minimalnya itu 10 juta, itu memberikan kemudahannya.”*

## 2. Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Indikator *Reability* (Kehandalan).

BSI *Mobile* memberikan kemudahan dimana dan kapan saja untuk mengakses aplikasi yang membuat nasabah merasa puas saat menggunakan, hal ini seperti dikatakan oleh nasabah A yaitu:

*“BSI Mobile mudah dalam mengakses aplikasi dimana aja ya puas makainya.”*

Hal ini juga disampaikan oleh nasabah D bahwa BSI *Mobile* merupakan solusi untuk bisa melakukan transaksi kapan saja dalam keadaan mendesak yaitu:

*“Kalo saya puasai karena bisa melakukan transaksi kapan ja kaya keadaan mendesak BSI Mobile nih solusinya lah.”*

Nasabah merasa puas saat diberikan penjelasan mengenai suatu produk, seperi yang disampaikan oleh nasabah B yaitu:

*“Puas ya karena saya merasa diberikan penjelasan suatu produk dengan memuaskan.”*

BSI *Mobile* juga memberikan ketepatan waktu saat melakukan transaksi, sebagaimana dijelaskan oleh nasabah C yaitu:

*“Cukup puas karena memberikan ketepatan waktu saat transaksi di BSI Mobile.”*

Sistem dalam BSI *Mobile* memberikan kehandalan, seperti yang dikatakan oleh nasabah E yaitu:

*“Menurut saya BSI Mobile handal dalam sistemnya jadi merasa puas.”*

BSI *Mobile* sudah menjalankan fungsinya sesuai dengan harapan nasabah dengan memberikan layanan yang baik dan mampu diandalkan. Memudahkan nasabah untuk tidak perlu ke bank karena bisa dimanapun melakukan transaksi. Hal ini dikatakan oleh BOSM KCP Banjarmasin Pasar cempaka yaitu:

*“Ya berfungsi sebagaimana yang diharapkan dengan memberikan layanan yang dapat diandalkan, akurasi ketepatan waktu dan sistem. Melakukan transaksi bisa dimanapun ini bisa memudahkan nasabah tanpa harus ke bank.”*

3. Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Indikator *Fullfilment* (Pemenuhan).

Nasabah merasa puas saat melakukan transaksi yang diselesaikan dengan tepat, seperti yang disampaikan oleh nasabah A yaitu:

*“Puas karena saat melakukan transaksi di BSI Mobile diselesaikan dengan tepat.”*

Hal ini juga dirasakan oleh nasabah D bahwa memudahkan waktu untuk melakukan transaksi yaitu:

*“Menurut saya BSI Mobile nih memudahkan waktu melakukan transaksi jadi saya tidak kesulitan, ya puas dengan layanannya.”*

Kecepatan layanan BSI *Mobile* dalam mengakses aplikasi dapat mempersingkat waktu, sebagaimana yang dijelaskan oleh nasabah B yaitu:

*“Saat mengakses aplikasi BSI Mobile memberikan layanan yang diminta itu cepat, jadi saya puas ya karena mempersingkat waktu saya”*

Praktis dan efektif saat transaksi dalam BSI *Mobile*, hal ini dikatakan oleh nasabah C yaitu:

*“Iya sangat puas karena BSI Mobile melakukan transaksi yang praktis dan efektif.”*

Memberikan kemudahan kepada nasabah dengan adanya beragam transaksi yang tersedia di BSI *Mobile* misalnya pembayaran listrik atau air, seperti yang disampaikan oleh nasabah E yaitu:

*“Ada beragam transaksi yang tersedia di BSI Mobile jadi saya sangat puas mudah kalo saya perlu pembayaran misalnya listrik atau air.”*

BSI *Mobile* tidak ada kendala saat menyelesaikan transaksi ini membuktikan layanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Bisa melakukan transfer dan pembayaran, hal ini dijelaskan oleh BOSM BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yaitu:

*“Dalam menyelesaikan transaksi lancar saja tidak ada kendala, bisa transfer bisa pembayaran seperti tokopedia, shopee terus pembayarannya dompet digital kaya pengisian OVO, pengisian gopay, pengisian dana lancar aja.”*

4. Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Indikator *Privacy* (Privasi).

Sebagai pengguna *BSI Mobile* nasabah merasa aman dengan adanya fitur keamanan seperti pin dan *password*, sebagaimana yang dikatakan oleh nasabah A yaitu:

*“Sejauh ini sangat puas sebagai pengguna BSI Mobile merasa aman dan adanya fitur keamanan seperti pin dan password.”*

Hal ini juga dirasakan oleh nasabah D bahwa aman menggunakan pin dan *password* yaitu:

*“BSI Mobile setahu saya pakai pin dan password jadi aman, merasa puas ai aman BSI Mobile nih”*

*BSI Mobile* juga menyediakan pengaman saat *login* dan *password* transaksi sehingga terjamin keamanan data dan transaksi nasabah, seperti yang disampaikan oleh nasabah B yaitu:

*“Merasa puas karena terjamin keamanan data dan transaksi nasabah karena adanya pengaman saat login dan password transaksi.”*

Kode *password* dalam *BSI Mobile* hanya dapat diketahui oleh nasabah sehingga memberikan kepuasan, hal ini dikatakan oleh nasabah C yaitu:

*“Merasa sangat aman dengan dilindungi oleh kode password yang hanya nasabah yang tauya puas tenang menggunakan BSI Mobile.”*

BSI *Mobile* dapat dipercaya keamanan data pribadi, seperti yang disampaikan oleh nasabah E yaitu:

*“Saya puas dengan layanan BSI Mobile ini, sudah lama saya menggunakan BSI Mobile dapat dipercaya keamanan data pribadi.”*

BSI *Mobile* sudah memberikan sistem keamanan yang baik dimana keamanan pertama berupa pin kode saat *login*, yang kedua berupa *password* saat melakukan transaksi dan ketiga berupa kode sidik jari yang lebih memudahkan. BOSM BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka menambahkan dalam wawancara yaitu:

*“Bagi pengguna BSI Mobile Banking itu kita sudah diberikan beberapa keamanan, yang pertama itu keamanannya dari segi pin kode pada saat masuk atau login. Pada saat mau transaksi ada juga namanya password transaksi jadi ada dua pengaman yang pertama untuk login tadi dan yang kedua untuk password transaksi. Bahkan di BSI Mobile bisa disetting untuk daftar kode sidik jari jadi tidak perlu lagi ngetik tinggal scan sidik jari langsung terbuka menu apa yang bisa diakses, sistem keamanannya Alhamdulillah bagus.”*

5. Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Nasabah merasa puas dalam menggunakan *BSI Mobile* karena daya tanggap yang diberikan cepat saat ada masalah, sebagaimana yang dijelaskan oleh nasabah A yaitu:

*“Merasa puas daya tanggap karyawan bank yang cepat sewaktu adanya masalah waktu makai BSI Mobile nya.”*

Hal ini disampaikan juga oleh nasabah B bahwa layanan yang langsung tanggap menyelesaikan masalah yaitu:

*“Langsung tanggap dalam menangani permasalahan saya sangat puas dengan pelayanannya.”*

Begitu juga yang dirasakan oleh nasabah C bahwa tanggapan yang diterima nasabah cepat yaitu:

*“Menurut saya tanggapannya cepat pada BSI Mobile yang sudah saya rasakan.”*

Memberikan informasi yang tepat dan mudah untuk dipahami oleh nasabah, hal ini disampaikan oleh nasabah D yaitu:

*“Sangat puas karena memberikan informasinya tuh tepat dan mudah dipahami kalo ada pertanyaan.”*



Nasabah puas dengan kecepatan dalam melayani permasalahan dan memperbaiki layanan, sebagaimana yang disampaikan oleh nasabah E yaitu:

*“Saya puas kecepatan melayani permasalahan dan memperbaiki layanannya.”*

BOSM BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka m tambahan yaitu pihak bank berusaha memberikan tanggapan yang secepat mungkin kepada nasabah apabila terjadi permasalahan yaitu:

*“Kami sebisa mungkin memberikan respon yang cepat kepada nasabah, misalkan mau informasi produk atau ada masalah pada BSI Mobile, kalo nasabah mengalami masalah kami beri tanggapan secepat mungkin.”*

6. Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Indikator *Compensation* (Kompensasi).

Nasabah tidak melakukan kesalahan dalam bertransaksi selama menggunakan *BSI Mobile*, seperti yang dikatakan oleh nasabah A yaitu:

*“Sejauh ini saat menggunakan BSI Mobile tidak melakukan kesalahan dalam bertransaksi sesuai aja.”*

Hal ini juga disampaikan oleh nasabah B yang tidak pernah mengalami masalah sejauh menggunakan *BSI Mobile* yaitu:

*“Tanggapan saya puas selama menggunakan belum pernah mengalami masalah.”*

Nasabah tidak pernah mengalami kegagalan sistem selama menggunakan BSI *Mobile*, sebagaimana yang disampaikan oleh nasabah C yaitu:

*“Karena sudah lumayan lama menggunakan BSI Mobile tidak pernah terjadi kegagalan sistem jadi pastinya puas.”*

Walaupun tidak pernah mengalami kendala selama menggunakan BSI *Mobile* selain pada kendala jaringan saat sistem sedang diperbaharui tetapi tidak mengganggu transaksi, sebagaimana yang dijelaskan oleh nasabah D yaitu:

*“Cukup puas kalo nih tidak pernah ada kendala selama pakai BSI Mobile, pernahnya kaya kendala jaringan aja setahu saya sistem sedang diperbaharui tapi ya tidak mengganggu transaksi.”*

Apabila kesalahan ada pada nasabah seperti seperti salah transfer maka kesalahan ada pada nasabah, apabila mengalami kegagalan sistem nasabah berharap diberikan kompensasi, seperti yang dikatakan oleh nasabah E yaitu:

*“Belum pernah mengalami permasalahan, menurut saya kalo kesalahan itu pada nasabah seperti salah transfer maka*

*kesalahannya tuh nasabah tapi kalo permasalahannya kaya kegagalan sistem bisa ai diberikan kompensasi.”*

BOSM BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka menyatakan dalam wawancaranya bahwa bank tidak memberikan kompensasi atau biaya ganti jika terjadi kesalahan yang nasabah buat sendiri seperti salah transfer dan sistem BSI *Mobile* jarang mengalami masalah kecuali maintenance yaitu:

*“Kompensasi misalkan biaya ganti tidak ada, misalkan orang salah transfer itu yang salahkan yang melakukan transaksi jadi namanya kesalahan itu lebih arahnya di nasabah yang salahnya, kalo sistemnya jarang kecuali maintenance biasanya, maintenancenya pun tidak dilakukan pada saat disiang hari, maintenance biasanya tengah malam atau biasanya subuh pada saat nasabah jarang melakukan transaksi itu maintenance namanya.”*

7. Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Indikator *Contact* (Kontak).

BSI *Mobile* menyediakan fitur kontak yang dapat memudahkan nasabah apabila ingin menghubungi *customer service* saat mengalami permasalahan, hal ini disampaikan oleh nasabah A yaitu:

*“Dalam BSI Mobile setahu saya ada fitur kontak yang bisa dipakai kalo ada masalah atau bisa jua menghubungi cs ya puas kalo ai memerlukannya.”*

Hal ini juga dikatakan oleh nasabah B bahwa fitur kontak memudahkan nasabah yaitu:

*”Merasa puas ya walaupun tidak pernah ada masalah dalam menggunakan BSI Mobile tapi adanya fitur kontak memudahkan nasabah”*

Saat membuka BSI *Mobile* di ujung kanan bawah ada kontak call center yang menyediakan BSI call 14040, seperti yang dijelaskan oleh nasabah C yaitu:

*“Kalo membuka BSI Mobile lalu di ujung kanan bawah ada kaya semacam kontak call center nah itu lihat ada BSI call 14040.”*

Hal ini juga disampaikan oleh nasabah D bahwa bisa menghubungi BSI call atau bisa chat dengan aisyah apabila ada masalah yaitu:

*“Yang saya tahu nasabah bisa menghubungi BSI call atau kalo tidak salah bisa chat dengan aisyah kah tuh amun ada informasi atau masalah transaksi.”*

Walaupun ada nasabah tidak pernah menggunakan fitur kontak namun mengetahui fitur tersebut memudahkan nasabah untuk menghubungi *customer service* secara online lewat telepon, sebagaimana yang dinyatakan oleh nasabah E yaitu:

*“Sejauh menggunakan BSI Mobile belum pernah menggunakan fitur kontak, setahu saya fiturnya tuh bisa memudahkan nasabah untuk menghubungi CS secara online lewat telepon.”*

BOSM BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka mengatakan bahwa BSI *Mobile* memberikan layanan untuk menghubungi pihak bank saat waktu kerja apabila terjadi permasalahan atau bertanya selama pertanyaannya tidak terlalu rahasia yaitu:

*“Itu bisa selama pertanyaannya tidak terlalu rahasia misal nanya pin, pokoknya terkait nasabah nanya fitur-fiturnya nanya keuntungan itu bisa aja tapi selama jam kerja.”*

#### **D. Analisis Data**

BSI *Mobile* adalah fasilitas berupa aplikasi *Mobile Banking* yang diberikan Bank Syariah Indonesia untuk nasabah. BSI *Mobile* memberikan para nasabah kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara online. Tampilan yang menarik dan banyak fitur yang disediakan BSI *Mobile* seperti informasi saldo, transfer saldo, pembayaran (PLN, Telepon/HP/Telkom Pay, Akademik, Institusi, Tiket, Asuransi, Internet/TV Kabel, BPJS, Haji dan Umrah, PDAM, dan lainnya), pembelian (Voucher HP, PLN *Prepaid*, *E-Money*, Paket Data, TOP UP, dan lainnya), layanan islami, berbagi-Ziswaf (*infaq*, wakaf, rumah zakat, *fidyah* dan lainnya), E-mas, favorit, tarik tunai, buka rekening BSI *online*, Top Up eWallet, *e-Commerce*, ATM cabang, informasi atau menu bantuan, jadwal sholat dan

*BSI Mobile keyboard*. Diketahui bahwa layanan *BSI Mobile* dengan tampilan yang menarik dan berbagai fitur yang disediakan untuk memudahkan nasabah bertransaksi secara *online* mampu memberikan kepuasan nasabah.

Pada indikator *efficiency* (efisiensi) yaitu kemudahan nasabah dalam mengakses aplikasi, kemampuan nasabah mencari informasi yang berhubungan dengan produk yang diharapkan serta meninggalkan aplikasi terkait pada upaya minimal. Dimana nasabah pengguna *BSI Mobile* mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang selama ini digunakan memberikan kemudahan dan cepat dalam mengakses aplikasi *BSI Mobile*. Selain itu dalam mencari informasi yang diperlukan mampu memberikan kecepatan. Hal ini didukung dari jawaban pihak bank yaitu BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka bahwa indikator *efficiency* pada *BSI Mobile* memberikan kemudahan dan banyak fitur-fitur yang dapat digunakan. Maka indikator *efficiency* pada *BSI Mobile* sudah bisa dikatakan memuaskan nasabah.

Pada indikator *reability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat serta dapat diandalkan. Dimana *BSI Mobile* menjadi solusi nasabah saat keadaan mendesak saat ingin melakukan transaksi dimana dan kapanpun menggunakan *BSI Mobile*. Nasabah juga puas karena memberikan penjelasan fitur dan suatu produk dengan tepat. Dari Pernyataan BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka mengenai indikator *reability* dimana *BSI Mobile* berfungsi sebagaimana yang diharapkan dengan memberikan layanan yang

dapat diandalkan serta akurasi ketepatan waktu dan sistem. Maka indikator *reability* pada *BSI Mobile* sudah berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang nasabah rasakan.

Pada indikator *fullfilment* (pemenuhan) yaitu penyelesaian permintaan pelanggan yang cepat dan akurat untuk pemenuhan produk dan layanan yang diminta. Dimana nasabah merasa puas saat melakukan transaksi yang diselesaikan sesuai harapan dan transaksi yang praktis dan efektif tersebut memudahkan nasabah. Selain itu tersedia beragam transaksi yang bisa memuaskan nasabah. Diperkuat dengan pernyataan oleh BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka dalam wawancara yaitu *BSI Mobile* dalam menyelesaikan transaksi lancar dan tidak ada kendala. Nasabah bisa melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran misal pembayaran dompet digital. Maka indikator *fulfillment* pada *BSI Mobile* sudah sangat baik karena tidak adanya komentar negatif yang diberikan nasabah.

Pada indikator *privacy* (privasi) yaitu berupa jaminan bahwa data dan transaksi nasabah terjamin keamanannya serta tidak akan dibagikan atau dibocorkan pada siapa pun. Dimana nasabah yang sudah lama menggunakan *BSI Mobile* merasa aman dikarenakan adanya fitur keamanan berupa pin dan *password*. Selain itu terjamin keamanan data pribadi dan transaksi nasabah. Intinya selama menggunakan *BSI Mobile* tidak ada hambatan yang merugikan. Didukung oleh pernyataan BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka bahwa pihak bank sudah memberikan beberapa keamanan, yaitu yang pertama pada segi pin kode pada saat login. Yang

kedua, pada saat ingin transaksi ada yang namanya *password* transaksi. BSI *Mobile* juga bisa menggunakan kode sidik jari sehingga lebih memudahkan nasabah. Maka indikator *privacy* pada BSI *Mobile* sudah berjalan dengan baik dengan memberikan keamanan yang diharapkan nasabah mampu meningkatkan kepercayaan nasabah.

Pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan karyawan bank untuk memberikan informasi yang tepat kepada nasabah sewaktu ada pertanyaan atau masalah dan mempunyai mekanisme pemberian garansi. Dimana dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa nasabah puas dengan layanan yang diberikan yaitu daya tanggap karyawan bank yang cepat sewaktu adanya masalah pada saat menggunakan BSI *Mobile*. Selain itu kecepatan menanggapi keluhan nasabah dan memperbaiki layanannya dari saran nasabah untuk kepuasan nasabah. Hal ini diperkuat dengan pernyataan BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka dalam wawancara bahwa sebisa mungkin untuk memberikan respon atau tanggapan yang cepat kepada nasabah apabila terjadi masalah atau adanya keluhan dan berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan. Maka indikator *responsiveness* pada BSI *Mobile* memberikan kepuasan nasabah dilihat dari tanggapan positif yang diberikan nasabah.

Pada indikator *compensation* (kompensasi) yaitu memberikan ganti rugi atau pengembalian uang ke nasabah apabila muncul kesalahan atau kegagalan sistem. Dimana selama nasabah menggunakan BSI *Mobile* tidak pernah mengalami permasalahan dalam bertransaksi yang merugikan



nasabah, apabila kesalahan ada pada nasabah seperti salah transfer itu merupakan kesalahan nasabah. Adapun pada kegagalan sistem nasabah juga tidak pernah mengalaminya. BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka mendukung dengan pernyataan bahwa kompensasi berupa biaya ganti tidak ada diberikan. Misalkan nasabah salah transfer maka kesalahan itu lebih arahnya yang melakukan transaksi yaitu nasabah sehingga pihak bank tidak ada kewajiban untuk memberikan kompensasi. Selain itu pada sistemnya jarang terjadi kegagalan transaksi. Maka indikator *compensation* pada BSI *Mobile* belum bisa dikatakan sesuai dengan harapan nasabah. Nasabah berharap diberikan kompensasi apabila mengalami kegagalan sistem walaupun nasabah tahu bukan tanggung jawab pihak bank apabila kesalahan datangnya dari nasabah itu sendiri seperti kesalahan transfer dan nasabah tidak pernah mengalami kesalahan saat bertransaksi. Nasabah harus berhati-hati pada saat akan melakukan transaksi agar tidak terjadi kesalahan transaksi yang merugikan nasabah.

Pada indikator *contact* (kontak) yaitu memudahkan nasabah untuk menghubungi karyawan bank secara online lewat telepon kapan pun mereka memerlukan informasi tentang produk atau layanan. Dimana nasabah dengan adanya fitur kontak pada BSI *Mobile* semacam kontak *call center* yang akan menampilkan BSI *call* 14040, sehingga dapat memudahkan nasabah untuk menghubungi pihak bank secara online melalui telepon jika terjadi permasalahan atau adanya informasi yang ingin ditanyakan. BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka menambahkan bisa

untuk menghubungi jika memerlukan informasi selama pertanyaan tersebut tidak terlalu rahasia. Nasabah bisa menanyakan terkait fitur-fitur BSI *Mobile* yang masih kurang di mengerti atau keuntungan produk tetapi pada saat jam kerja berlangsung. Maka indikator *contact* pada BSI *Mobile* sudah berjalan dengan bagus dimana nasabah merasa puas dengan layanan kontak pada BSI *Mobile*.

Dari hasil analisis tersebut kualitas layanan BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah berdasarkan Dimensi *E-Servqual*. Dari tujuh indikator Dimensi *E-Servqual* terdapat enam indikator yang sudah berjalan dengan baik dan terdapat satu indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu indikator *compensation*. Secara keseluruhan kualitas layanan dari BSI *Mobile* sudah memenuhi kepuasan berdasarkan dimensi *E-Servqual*. Dimana kepuasan nasabah memberikan banyak manfaat terhadap keberlangsungan bank. Apabila kualitas layanan BSI *Mobile* yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan nasabah maka nasabah akan merasa puas. Kepuasan nasabah juga berdampak positif pada nasabah pengguna BSI *Mobile* yang akan semakin meningkat.