

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum PT BSI KC Kutai Kartanegara

a. Sejarah Berdirinya PT BSI KC Kutai Kartanegara

Sebelum 1 April 1999 merupakan upaya pengembangan industri perbankan syariah Indonesia oleh Bank Indonesia diawali dengan keterlibatan Biro Penelitian dan pengembangan Perbankan (BP3) – Bank Indonesia ikut mengadiri Lokakarya MUI di Cisarua tanggal 18-20 Agustus 1990. Kemudian BP3 dapat berperan sangat besar dalam membuat pedoman dalam pemeriksaan, pengawasan dan program-program sosialisasi seiring dengan munculnya bank syariah pertama di Indonesia.

Tahun 1994 dibentuk satuan kerja Urusan Pengaturan dan Pengembangan Perbankan (UPPB) sebagai pengembangan dari BP3, di mana dalamnya terdapat Tim Penelitian Manajemen dan Operasional Perbankan (Manop). Tim Manop berfungsi melakukan kegiatan pengaturan dan penelitian perbankan syariah, termasuk penyiapan dan pemberlakuan Undang - Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. (Darsono dkk., 2017, hlm. 73)

Bank Mandiri Syariah atau yang dikenal dengan sebutan BSM merupakan bank syariah yang didirikan pada tahun 1999. PT Bank

Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 1 November 1999 atau 25 Rajab 1420 H.

Undang-undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menjelaskan dengan eksistensi tiga jenis bank syariah yang beroperasi di Indonesia, seperti Bank Umum Syariah (BUS), Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), Unit Usaha Syariah (UUS). Undang-Undang Perbankan Syariah menegaskan fungsi dari bank syariah, yaitu selain melakukan fungsi penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat, juga melakukan fungsi sosial dalam bentuk:

1. Lembaga *baitul maal* yang menerima dana sedekah, infak, zakat, hibah dan lainnya untuk disalurkan ke organisasi pengelola zakat.
2. Lembaga keuangan syariah penerima wakaf uang yang menerima wakaf uang dan menyalurkan ke pengelola (*nazhir*) yang dirujuk.

Fungsi sosial menempatkan perbankan syariah dalam posisi istimewa sekaligus menguntungkan, menempatkan perbankan syariah dalam posisi untuk memiliki kemungkinan memperoleh dana-dana murah.

(Darsono dkk., 2017, hlm. 84)

Pada tahun 2021 bertepatan pada tanggal 1 februari 2021/19 Jumadil Akhir 1442 H bergabungnya 3 bank BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang menjadi satu entitas menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Bank Syariah Indonesia adalah ikhtiar yang diharapkan dapat menjadi Bank Syariah kebanggaan umat Islam sehingga dapat menjadi pendorong pembangunan ekonomi dalam lingkup nasional serta dapat berkontribusi dalam kesejahteraan masyarakat luas. Dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia menjadi perbankan syariah yang modern, universal, dan dapat memberikan kebaikan terutama segenap alam (Rahmatan Lil 'Alamin).

Penggabungan ini tentunya menjadi bank syariah yang besar. Salah satu kantor cabangnya adalah PT BSI KC Kutai Kartanegara. Kantor cabang ini terdiri dengan 2 lantai, yaitu pada lantai 1 terdapat *Banking Hall*, Konter Layanan *Priority*, Konter Layanan Rahn, Musholla, Rest Room, dan *Pentry*. Pada lantai 2 terdapat *Meeting Room*, Ruangan *Marketing*, Konter Layanan *Mikro*, Ruang Kepala Cabang, dan *Rest Room*. Selain itu di halaman depan terdapat satu pos penjaga dan satu buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

b. Visi dan Misi PT BSI KC Kutai Kartanegara

1) Visi PT BSI KC Kutai Kartanegara

Top 10 Global Islamic Bank

2) Misi PT BSI KC Kutai Kartanegara

a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menadi top 5 bank

berdasarkan *asset* (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025.

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

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

- c) 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.

c. Nilai-Nilai Perusahaan PT BSI KC Kutai Kartanegara

- 1) Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

- 2) Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

- 3) Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan

- 4) Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara

5) Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

6) Kolaboratif

Membangun kerjasama yang sinergis.

d. Produk-Produk Perbankan PT BSI KC Kutai Kartanegara

1) Pendanaan

- (a) BSI Tabnungan *Easy Wadiah*
- (b) BSI Tabungan Mudharabah
- (c) BSI Tabungan Bisnis
- (d) BSI Tabungan Haji Indonesia
- (e) BSI Tabungan *Payroll*
- (f) BSI Tabungan *Junior*
- (g) BSI Tabungan Pendidikan
- (h) BSI Tabungan Berencana
- (i) BSI Tabungan Mahasiswa
- (j) BSI Tabungan Pensiun
- (k) BSI Tabungan Sempel
- (l) BSI Tabunganku
- (m) BSI Giro
- (n) BSI Deposito

2) Pembiayaan

- (a) Modal Kerja
- (b) Investasi
- (c) Konsumer

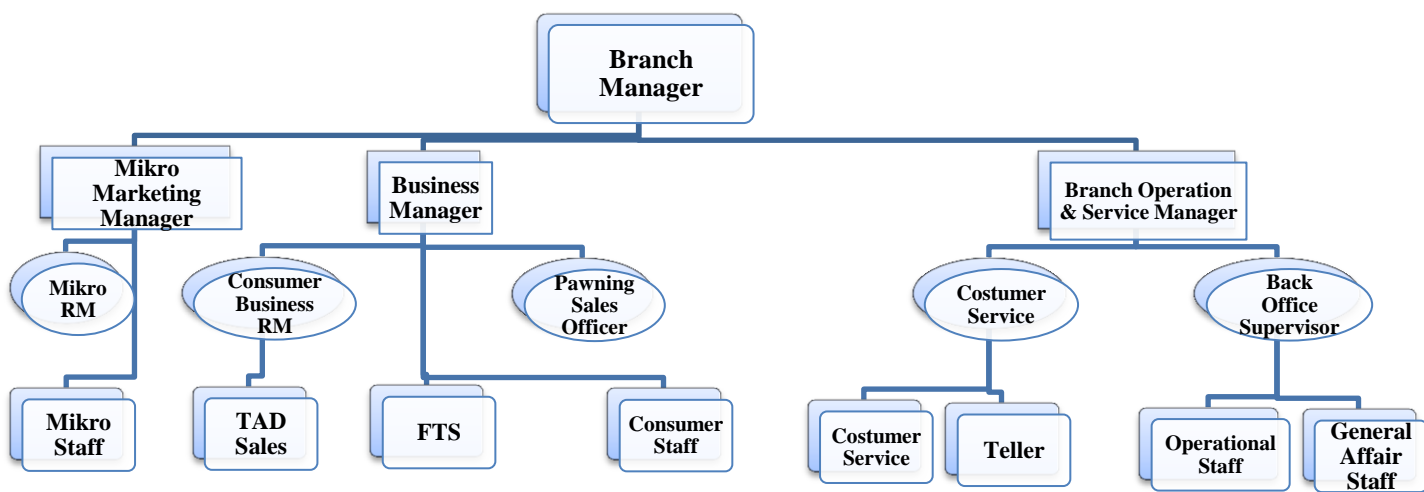
3) Jasa

- (a) BSI Debit
- (b) BSI Sentra Bayar
- (c) BSI *Mobile*
- (d) BSI *Internet Banking*
- (e) BSI *Electronic Payroll*
- (f) BSI L/C

- (g) Jual Beli Valuta Asing
 - (h) Bank Garansi
 - (i) *Western Union*
- 4) Jasa Operasional
- (a) *Transfer*
 - (b) *Intercity Clearing*
 - (c) BSI RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

e. Struktur Organisasi PT BSI KC Kutai Kartanegara

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Cabang



Sumber: BSI KC Kutai Kartanegara tahun 2022

2. Deskripsi Karakteristik Informan

Adapun karakteristik informan pada penelitian ini adalah *Costumer Service* PT Bank Syariah Mandiri yang bekerja sebelum dan sesudah *Merger* menjadi PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara dan beberapa nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

Berdasarkan hasil wawancara, maka informan yang termasuk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Nsms Narasumber

No.	Nama	Sebagai
1	Sohibul Rosyidi	<i>Costumer Service</i>
2	Muhammad Iqbal Faturrahman	Nasabah
3	Dwi Hermawan	Nasabah
4	Indra Pristiwanto	Nasabah
5	Budi Wibowo	Nasabah
6	Rani Praningtyas	Nasabah

Sumber: PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara tahun 2022

3. Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang didapatkan dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti kepada enam (6) informan pada PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara. Maka diperoleh informasi dari informan sebagai berikut:

Identitas Informan 1

1) Nama : Sohibul Rosyidi

Umur : 30 Tahun

Alamat : Jalan Manunggal Jaya, RT. 11 Tenggarong
Seberang

Jenis Kelamin : Laki-laki

Sebagai : *Costumer Service* pada PT Bank Syariah Indonesia
KC Kutai Kartanegara

Bapak Sohibul Rosyidi merupakan karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara sebagai *Costumer Service*. Pada kantor cabang Kutai Kartanegara mempunyai struktur organisasi yang sama pada umumnya yang tertera di *website* Bank Syariah Indonesia, PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara mempunyai fasilitas layanan *Mobile Banking* yang disebut dengan *BSI Mobile*. Fitur yang ada pada *BSI Mobile* antara lain: Info rekening, *transfer*, pembayaran, pembelian, pembiayaan, QRIS, layanan Islami, Berbagi – Ziswaf, e-mas, tarik tunai tanpa kartu, buka rekening *online*, manajemen kartu, kotak masuk, info kurs dan emas, informasi limit, dan lainnya.

Ketika ditanya Bagaimana fasilitas layanan *M-Banking* pada Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara. Menurut Bapak Rosyidi “Beraneka ragam yang mungkin belum ada pada *M-Banking* lainnya, contohnya seperti: dapat mengetahui jadwal sholat, arah kiblat, lokasi masjid terdekat, bisa berinfaq, zakat, sedekah, dan melakukan pembiayaan secara *online* (Mitraguna Berkah)”. Dan saat ditanya tentang kendala dalam meningkatkan layanan *BSI Mobile*. Menurut Bapak Rosyidi “Terkadang kendala sering terjadi dari nasabah yang menggunakan *BSI*

Mobile seperti ketidaksediaan pulsa atau paket data *internet, smartphone* yang digunakan tidak *support*, dan kurangnya pengetahuan individu dengan layanan yang telah diberikan melalui *BSI Mobile*”. Ketika ditanya keuntungan yang didapat oleh PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara dari penawaran layanan *BSI Mobile*. Menurut Bapak Rosyidi “Dengan adanya layanan *BSI Mobile* pihak bank menerima keuntungan seperti keefektifan transaksi, mengurangi biaya, menghemat waktu, kecepatan layanan sehingga nasabah tidak perlu antri lagi untuk melakukan beberapa transaksi, dan pihak bank mendapatkan *fee based income*”. Namun ketika ditanya apakah nasabah pernah melaporkan ketidaknyamanan atau mengeluh dalam menggunakan layanan *BSI Mobile*. Menurut Bapak Rosyidi “Pernah terjadi nasabah datang kepada kami dengan keluhan karena nasabah tersebut melakukan *transfer* dan transaksi berhasil melalui *BSI Mobile* tetapi saldo nasabah tersebut berkurang namun dana yang di *transfer* tidak sampai ke rekening tujuan, namun pihak kami langsung merespon keluhan tersebut” (Sohibul Rosyidi Sebagai *Costumer Service* pada PT. BSI KC Kutai Kartanegara, wawancara pribadi, 22 September 2022).

Penerapan layanan *BSI Mobile* dalam meningkatkan pelayanan jasa pada PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara, setiap nasabah yang mempunyai *smartphone* saat membuka rekening yang ada pada PT Bank Syariah Indonesia pihak *Costumer Service* mengajak dan menawarkan kepada nasabah untuk menggunakan layanan *BSI Mobile*

sehingga setiap nasabah mempunyai akun *BSI Mobile* agar memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan pihak bank dapat melakukan peningkatan dalam penggunaan *BSI Mobile*.

Langkah PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara agar nasabah tetap setia menggunakan layanan *BSI Mobile* dengan cara pendekatan emosional kepada nasabah seperti, nasabah diucapkan ulang tahun pada *BSI Mobile*, selalu mengikuti perkembangan teknologi sehingga bisa memperbaharui *BSI Mobile* agar berkembang, selalu menginformasikan kepada nasabah fitur-fitur dan manfaat dari menggunakan *BSI Mobile* secara berkala dan rutin.

Identitas Informan 2

2) Nama : Muhammad Iqbal Faturrahman
Umur : 21 Tahun
Alamat : Jalan Mayjend Panjaitan, gang wahyu No. 10.
Tenggarong
Jenis Kelamin : Laki-laki
Sebagai : Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KC
Kutai Kartanegara

Bapak Muhammad Iqbal Faturrahman merupakan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara. Bapak Iqbal mengetahui fasilitas layanan *BSI Mobile* yang ditawarkan oleh pihak bank dan ia pun

menggunakan layanan *BSI Mobile*, menurut ia *BSI Mobile* merupakan fasilitas yang fleksibel.

Namun saat ditanya apakah Bapak Iqbal menggunakan layanan *M-Banking* selain *BSI Mobile*. Menurut Bapak Iqbal “saya menggunakan *M-Banking* lain juga yaitu BCA, karena banyak fitur yang ada di BCA dan tidak ada di BSI, contohnya *top up* saldo aplikasi dana, BCA memberikan layanan *top up* untuk *e-commerce* dengan biaya rendah, bahkan tidak ada biaya tambahan untuk *top up* saldo aplikasi dana” (Muhammad Iqbal Faturrahman Sebagai Nasabah pada PT. BSI KC Kutai Kartanegara, wawancara pribadi, 26 September 2022).

Ketika ditanya tentang kekurangan dalam menggunakan layanan *BSI Mobile*. Menurut Bapak Iqbal “Masih banyak fitur yang tidak ada pada *BSI Mobile*, tapi ada pada *Mobile Banking* yang di miliki bank lain” (Muhammad Iqbal Faturrahman Sebagai Nasabah pada PT. BSI KC Kutai Kartanegara, wawancara pribadi, 26 September 2022).

Fitur yang sering Bapak Iqbal gunakan pada *BSI Mobile* ialah info rekening, dan pembayaran. Menurut Iqbal *BSI Mobile* merupakan layanan yang bermanfaat dan pilihan yang bagus dan bijaksana agar kita sebagai umat Islam bangga dengan adanya Bank Syariah Indonesia yang memiliki salah satu layanan *BSI Mobile* seperti bank konvensional pada umumnya.

Identitas Informan 3

- 3) Nama : Dwi Hermawan
Umur : 27 Tahun
Alamat : Jalan Pelita 6, Kec. Sambutan, Samarinda
Jenis Kelamin : Laki-laki
Sebagai : Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KC
Kutai Kartanegara

Bapak Dwi Hermawan merupakan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara. Bapak Dwi mengetahui dan pengguna fasilitas layanan BSI *Mobile*. Menurut ia BSI *Mobile* merupakan fasilitas yang fleksibel, bermanfaat, merupakan pilihan yang bagus dan bijaksana.

Ketika ditanya apakah Bapak Dwi menggunakan layanan *M-Banking* selain BSI *Mobile*. Menurut Bapak Dwi “tidak ada saya hanya menggunakan BSI *Mobile* karena dengan BSI *Mobile* sudah cukup memenuhi kebutuhan saya dalam melakukan transaksi”. Dan saat ditanya tentang kekurangan dalam menggunakan layanan BSI *Mobile*. Menurut Bapak Dwi “Belum bisa mendownload *E-Statement* setiap saat” (Dwi Hermawan Sebagai Nasabah pada PT. BSI KC Kutai Kartanegara, wawancara pribadi, 26 September 2022).

Fitur yang sering Bapak Dwi gunakan pada BSI *Mobile* antara lain: info rekening, *transfer*, pembayaran, pembelian, dan berbagi – Ziswaf.

Identitas Informan 4

- 4) Nama : Indra Pristiwanto
- Umur : 37 Tahun
- Alamat : Jalan Arwana, Kel. Timbau, Kec. Tenggarong,
Kab. Kutai Kartanegara
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Sebagai : Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KC
Kutai Kartanegara

Bapak Indra Pristiwanto merupakan nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara. Ia mengetahui dan merupakan pengguna *BSI Mobile*, bagi Indra *BSI Mobile* merupakan fasilitas yang fleksibel dan bermanfaat.

Ketika ditanya apakah menggunakan layanan *M-Banking* selain *BSI Mobile*. Menurut Bapak Indra “Tidak ada hanya *BSI Mobile*”. Saat ditanya tentang kekurangan dalam menggunakan *BSI Mobile*. Menurut Bapak Indra memberikan saran “*BSI Mobile* harus lebih mengembangkan lagi *Islamic Ecosystem* seperti: (*Mosque, Boarding School, dan Ziswaf*). Menurut Bapak Indra kendala saat menggunakan *BSI Mobile* terkadang terkendala pada jaringan provider” (Indra Pristiwanto Sebagai Nasabah pada PT. BSI KC Kutai Kartanegara, wawancara pribadi, 27 September 2022).

Fitur yang sering Bapak Indra gunakan antara lain: *Transfer*, *Pembayaran*, dan *Layanan Islami*. Indra juga berpendapat bahwa *BSI Mobile* merupakan pilihan yang bagus dan bijaksana.

Identitas Informan 5

5) Nama : Budi Wibowo
Umur : 46 Tahun
Alamat : Jalan Harjo Sukanto RT.01
Jenis Kelamin : Laki-laki
Sebagai : Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KC
Kutai Kartanegara

Bapak Budi Wibowo merupakan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia. Hasil wawancara dengan Bapak Budi Wibowo, ia menyatakan bahwa mengetahui dan menggunakan fasilitas layanan *BSI Mobile* menurut Budi *BSI Mobile* adalah fasilitas yang fleksibel dan mudah digunakan, sehingga banyak mendapat manfaat di dalam *BSI Mobile* seperti ada fitur berbagi – *Ziswaf* sehingga memudahkan untuk membayar zakat, karena setiap orang yang beragama Islam wajib membayarkan zakat fitrah dan zakat mal apabila sudah mencapai haul.

Ketika ditanya apakah menggunakan layanan *M-Banking* selain *BSI Mobile*. Menurut Bapak Budi “Iya, menggunakan *M-Banking* lain karena *M-Banking* lain juga mudah untuk digunakan” (Budi Wibowo Sebagai

Nasabah pada PT. BSI KC Kutai Kartanegara, wawancara pribadi, 27 September 2022).

Di dalam menggunakan BSI *Mobile* Bapak Budi tidak ada keluhan dan tidak ada kekurangan bagi Bapak Budi dan BSI *Mobile* merupakan pilihan yang bagus dan bijaksana.

Identitas Informan 6

6) Nama : Rani Praningtyas
Umur : 24 Tahun
Alamat : Jalan M. Said
Jenis Kelamin : Perempuan
Sebagai : Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KC
Kutai Kartanegara

Ibu Rani Praningtyas merupakan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia. Ibu Rani mengetahui dan pengguna fasilitas layanan BSI *Mobile*. Layanan BSI *Mobile* merupakan fasilitas yang fleksibel dan bermanfaat digunakan bisa dimana saja dan kapan saja.

Ketika ditanya apakah menggunakan layanan *M-Banking* selain BSI *Mobile*. Menurut Ibu Rani "Iya, karena *M-Banking* lain mudah dipahami dan simpel untuk melakukan transaksi". Di dalam penggunaan BSI *Mobile* Ibu Rani berpendapat tidak ada kekurangan dalam menggunakan fasilitas layanan BSI *Mobile* (Rani Praningtyas Sebagai

Nasabah pada PT. BSI KC Kutai Kartanegara, wawancara pribadi, 28 September 2022).

Fitur yang sering digunakan oleh Ibu Rani adalah info rekening, layanan Islami, e-mas, dan berbagi – Ziswaf. Menurut Ibu Rani fasilitas layanan BSI *Mobile* merupakan pilihan yang bagus dan bijaksana.

Tabel 4.2 Hasil Penelitian Fasilitas dan Penerapan BSI *Mobile*

No.	Nama Informan	Hasil Penelitian
1.	Sohibul Rosyidi (<i>Costumer Service</i>)	<p>A. Fasilitas <i>Mobile Banking</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> mempunyai fitur antara lain: info rekening, <i>transfer</i>, pembayaran, pembelian, pembiayaan, QRIS, layanan Islami, berbagi – Ziswaf, <i>e-mas</i>, tarik tunai tanpa kartu, buka rekening <i>online</i>, manajemen kartu, kotak masuk, info kurs dan emas, informasi limit dan lainnya 2. Fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> memiliki beraneka ragam yang mungkin belum di miliki oleh <i>mobile banking</i> lain seperti, dapat mengetahui jadwal sholat, arah kiblat, lokasi masjid terdekat, bisa berinfaq zakat sedekah dan melakukan pembiayaan secara <i>online</i> (Mitraguna Berkah) 3. Kendala dalam meningkatkan layanan BSI <i>Mobile</i> terjadi karena dari nasabah yang menggunakan fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> seperti ketidaksediaan pulsa atau paket data <i>internet</i>, <i>smartphone</i> yang digunakan oleh nasabah tidak <i>support</i>, dan kurangnya pengetahuan individu dengan layanan yang telah diberikan melalui BSI <i>Mobile</i> 4. Kuntungan dari fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> pihak

		<p>bank menerima keuntungan seperti keefektifan transaksi, mengurangi biaya, menghemat waktu, kecepatan layanan sehingga nasabah tidak perlu antri lagi untuk melakukan beberapa transaksi, dan mendapat <i>fee based income</i></p> <p>5. Ketidaknyamanan atau keluhan nasabah dalam menggunakan fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> ialah melakukan <i>transfer</i> dana dan transaksi berhasil namun saldo nasabah berkurang tetapi dana yang di <i>transfer</i> tidak sampai kepada rekening tujuan</p> <p>B. Penerapan <i>Mobile Banking</i> dalam meningkatkan layanan jasa</p> <p>1. <i>Cotumer service</i> mengajak atau menawarkan kepada nasabah untuk menggunakan fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> sehingga setiap nasabah mempunyai akun BSI <i>Mobile</i> agar memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi</p> <p>2. Langkah PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara agar tetap setia menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> dengan cara pendekatan emosional kepada nasabah seperti, nasabah diucapkan ulang tahun, selalu mengikuti perkembangan teknologi sehingga bisa memperbaharui BSI <i>Mobile</i>, selalu menginformasikan kepada nasabah fitur-fitur dan manfaat dari menggunakan BSI <i>Mobile</i> secara berkala dan rutin</p>
2.	Muhammad Iqbal Faturrahman (Nasabah)	<p>A. Fasilitas <i>Mobile Banking</i></p> <p>1. Fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> merupakan fasilitas yang fleksibel</p> <p>2. Menggunakan fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> dan <i>mobile banking</i> lain karena ada fitur yang tidak ada pada fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> bahkan tidak ada biaya tambahan dalam memberikan layanan <i>top up</i> saldo untuk <i>e-commerce</i></p>

		<p>3. Kekurangan dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i> ialah fitur yang masih kurang lengkap dalam layanan <i>e-commerce</i></p> <p>4. Fitur fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> yang sering digunakan ialah info rekening, dan pembayaran</p> <p>B. Penerapan <i>Mobile Banking</i> dalam meningkatkan layanan jasa</p> <p>1. BSI <i>Mobile</i> merupakan fasilitas layanan yang bermanfaat dan pilihan yang bagus dan bijaksana</p>
3.	Dwi Hermawan (Nasabah)	<p>A. Fasilitas <i>Mobile Banking</i></p> <p>1. Fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> merupakan fasilitas yang fleksibel</p> <p>2. Hanya menggunakan fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> yang diberikan dan tidak menggunakan fasilitas layanan <i>mobile banking</i> lain</p> <p>3. Kekurangan dalam menggunakan fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> ialah belum bisa mendownload <i>E-Statement</i> setiap saat</p> <p>4. Fitur fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> yang sering digunakan ialah info rekening, <i>transfer</i>, pembayaran, pembelian, dan berbagi - Ziswaf</p> <p>B. Penerapan <i>Mobile Banking</i> dalam meningkatkan layanan jasa</p> <p>1. BSI <i>Mobile</i> merupakan fasilitas layanan yang bermanfaat dan pilihan yang bagus dan bijaksana</p>
4.	Indra Pristiwanto (Nasabah)	<p>A. Fasilitas <i>Mobile Banking</i></p> <p>1. Fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> merupakan fasilitas yang fleksibel</p>

		<p>2. Hanya menggunakan fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> yang diberikan dan tidak menggunakan fasilitas layanan <i>mobile banking</i> lain</p> <p>3. Kekurangan dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i> ialah harus mengembangkan lagi <i>Islamic Ecosystem</i> dan terkadang terkendala pada jaringan <i>provider</i></p> <p>4. Fitur fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> yang sering digunakan ialah <i>transfer</i>, pembayaran, layanan Islami</p> <p>B. Penerapan <i>Mobile Banking</i> dalam meningkatkan layanan jasa</p> <p>1. BSI <i>Mobile</i> merupakan fasilitas layanan yang bermanfaat dan pilihan yang bagus dan bijaksana</p>
5.	Budi Wibowo (Nasabah)	<p>A. Fasilitas <i>Mobile Banking</i></p> <p>1. Fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> merupakan fasilitas yang fleksibel</p> <p>2. Menggunakan fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> dan <i>mobile banking</i> lain karena mudah untuk digunakan</p> <p>3. Tidak ada kekurangan dan kendala selama menggunakan fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i></p> <p>4. Manfaat dari fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> seperti layanan Islami yang disediakan BSI <i>Mobile</i> yang memudahkan nasabah seperti fitur berbagi – Ziswaf</p> <p>5. Fitur fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> yang sering digunakan ialah <i>transfer</i>, pembayaran, layanan Islami</p> <p>B. Penerapan <i>Mobile Banking</i> dalam meningkatkan layanan jasa</p> <p>1. BSI <i>Mobile</i> merupakan fasilitas layanan yang bermanfaat dan pilihan yang bagus dan bijaksana</p>

6.	Rani Praningtyas (Nasabah)	<p>A. Fasilitas <i>Mobile Banking</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> merupakan fasilitas yang fleksibel 2. Menggunakan fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> dan <i>mobile banking</i> lain karena mudah dipahami dan simpel untuk melakukan transaksi 3. Tidak ada kekurangan dan kendala selama menggunakan fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> 4. Fitur fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i> yang sering digunakan ialah info rekening, <i>e-mas</i>, layanan Islami dan Berbagi – Ziswaf <p>B. Penerapan <i>Mobile Banking</i> dalam meningkatkan layanan jasa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BSI <i>Mobile</i> merupakan fasilitas layanan yang bermanfaat dan pilihan yang bagus dan bijaksana
----	----------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

B. Analisis data

1. Fasilitas layanan *mobile banking* di PT. Bank Syariah Indonesia KC

Kutai Kartanegara

Fasilitas layanan *mobile banking* menurut Nkwede *et al.* (2017), merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk kemudahan kegiatan perbankan dan mendukung kelancaran dengan bantuan perangkat telekomunikasi seluler seperti ponsel dan tablet. (Nelwan dkk., 2021, hlm. 23)

Kurang dari 50 persen pengguna ponsel menyatakan bahwa mereka tidak pernah menggunakan ponselnya untuk melakukan transaksi jasa atau

perbankan. Alasan utama untuk tidak mengadopsi *mobile banking* termasuk keamanan dan masalah privasi, manfaat adopsi yang belum diakui, preferensi nasabah sendiri, serta karakteristik dan fitur dari teknologi itu sendiri. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk melakukannya penelitian lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk mengadopsi layanan *mobile banking*. (Nelwan dkk., 2021, hlm. 26)

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan informan pada Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara, terkait fasilitas layanan *mobile banking* sudah diterapkan dengan baik, fasilitas layanan BSI *Mobile* yang ditawarkan beraneka ragam yang mungkin belum ada pada *mobile banking* lainnya. BSI *Mobile* mempunyai kekurangan seperti fitur yang di miliki *mobile banking* lain seperti tidak mempunyai fitur lengkap untuk transaksi pada *e-commerce*, tampilan utama aplikasi menurut beberapa nasabah terkesan terlalu penuh dimana sebaiknya BSI *Mobile* didesain menjadi lebih sederhana tampak ringkas namun tetap informatif dan fungsional. Dan BSI *Mobile* mempunyai kelebihan di dalam fitur BSI *Mobile* yang memudahkan untuk umat Islam menjalankan ibadah dan kewajiban seperti dapat mengetahui jadwal sholat, arah kiblat, bisa mengetahui lokasi masjid terdekat, dan bisa bersedekah dan menunaikan zakat.

BSI *Mobile* dibuat agar memudahkan nasabah dalam hal kegiatan bertransaksi maupun dalam hal ibadah, Islam menganjurkan agar seimbang dalam menyikapi kehidupan dunia dan akhirat. Tidak berlebihan

pada dunia, sebaliknya juga tidak berlebihan pada akhirat. Dalam surat Al-Qashash ayat 77 Allah SWT. berfirman,

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا

أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: “Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan” (Q.S. Al-Qashash: 77)

Oleh karena itu pihak Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara mengupayakan agar tetap memberikan pelayanan yang terbaik tidak hanya dalam urusan dunia namun juga dalam urusan akhirat, kepada nasabah dengan fasilitas yang diberikan seperti layanan *mobile banking*.

Disini peneliti mengukur kemudahan dalam menggunakan fasilitas BSI *Mobile* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara berdasarkan pada indikator kemudahan menurut Rithmaya (2016), indikator kemudahan penggunaan sebagai berikut:

1. Mudah Dipelajari

Costumer service pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara mengajak atau menawarkan fasilitas BSI *Mobile* kepada nasabah. Sehingga nasabah yang mempelajari

fasilitas *BSI Mobile* dengan bantuan *costumer service* mampu memahami fasilitas *BSI Mobile*

2. Fleksibel

BSI Mobile merupakan fasilitas yang fleksibel untuk digunakan bagi beberapa nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara.

3. Dapat Mengontrol Pekerjaan

BSI Mobile merupakan fasilitas yang dapat mengontrol pekerjaan beberapa nasabah menggunakan *BSI Mobile* demi memperlancarkan kegiatan pekerjaan nasabah dan fitur-fitur yang ada pada *BSI Mobile* bisa mengontrol waktu seperti terdapat fitur waktu sholat, masjid terdekat, dan layanan Islami lainnya.

4. Mudah Digunakan

BSI Mobile mudah digunakan oleh nasabah namun ada beberapa yang harus diperbaharui sehingga tampilan *BSI Mobile* terkesan terlalu penuh dimana sebaiknya *BSI Mobile* didesain menjadi lebih sederhana tampak ringkas namun tetap informatif dan fungsional.

Namun di dalam fitur *BSI Mobile* sendiri masih mempunyai kekurangan seperti yang disampaikan oleh beberapa nasabah seperti belum bisa mendownload *E-Statsment*, dan beberapa fitur yang memudahkan nasabah yang ada pada *mobile banking* lain namun tidak ada pada *BSI Mobile*.

2. Penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan layanan dan jasa perbankan syariah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara

Penerapan menurut Lukman Ali adalah mempraktekkan, pelaksanaan, atau memasang. Sedangkan menurut Wahab dalam Van Meter dan Van Hom, penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik individu-individu atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah di gariskan dalam keputusan (Parnawi, 2020, hlm. 67).

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan informan pada Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara, terkait penerapan BSI *Mobile* dalam meningkatkan layanan dan jasa Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara sudah melakukan penerapan yang baik dengan berusaha memaksimal kan fasilitas BSI *Mobile* dengan menawarkan kepada nasabah baru yang mempunyai *smartphone* saat membuka rekening sehingga setiap nasabah mempunyai akun BSI *Mobile* agar memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan pihak Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara menerima keuntungan seperti keefektifan transaksi, mengurangi biaya, menghemat waktu, kecepatan layanan sehingga nasabah tidak perlu antri lagi untuk melakukan beberapa transaksi, dan pihak bank mendapatkan *fee based income*.

Adapun kendala yang dihadapi oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara seperti kurangnya pengetahuan individu dengan layanan yang telah diberikan melalui BSI *Mobile* dan keluhan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. oleh karena itu pihak Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara sudah sepatutnya menjelaskan dan merespon keluhan-keluhan nasabah sehingga nasabah dapat mengetahui layanan BSI *Mobile*.

Disini peneliti mengukur penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan layanan dan jasa pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara berdasarkan pada teori kualitas pelayanan jasa yang terdiri atas 3 komponen utama menurut Gronroos (1984), diuraikan sebagai berikut:

A. *Technical Quality*

Pelayanan jasa yang berkaitan dengan kualitas *output* jasa yang diterima oleh nasabah. Fasilitas BSI *Mobile* yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Kutai Kartanegara kepada nasabah, dari data peneliti peroleh membuktikan bahwa nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara yang menggunakan fasilitas BSI *Mobile* fleksibel dan mudah digunakan.

Namun ada beberapa kendala menurut nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* seperti kendala pada jaringan *provider*. Dan kekurangan dalam menggunakan BSI *Mobile* menurut nasabah ialah beberapa fitur yang tidak ada pada BSI *Mobile* namun ada pada *Mobile Banking* lain, belum bisa

mendownload *E-Statsment* setiap saat, dan harus mengembangkan lagi *Islamic Ecosystem*.

Jadi untuk meningkatkan pelayanan jasa pada PT. Bank Syariah Indonesia menggunakan fasilitas *BSI Mobile* sudah dikatakan efektif, namun ada beberapa kekurangan yang harus diperbaiki dan harus selalu mengikuti perkembangan teknologi sehingga bisa memperbaharui *BSI Mobile* oleh pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara sehingga para nasabah merasa puas menggunakan layanan *BSI Mobile*.

B. *Funcional Quality*

Pelayanan jasa yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa. Pihak *Costumer Service* sudah melakukan penyampaian kepada setiap nasabah tentang fasilitas *BSI Mobile* dengan mengajak dan menawarkan nasabah untuk menggunakan *BSI Mobile* sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil yang dilakukan peneliti kepada *Costumer Service* sudah melakukan penyampaian dalam penggunaan *BSI Mobile* kepada nasabah dengan baik sehingga pihak nasabah paham dalam menggunakan fasilitas *BSI Mobile* sehingga pengguna *BSI Mobile* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara mengalami peningkatan.

C. *Corporate Image*

Sesuatu yang berhubungan dengan reputasi dari penyedia jasa. Pihak *Costumer Service* berupaya dengan baik sehingga mendapatkan kepercayaan nasabah, sehingga nasabah tetap setia menggunakan layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara seperti fasilitas *BSI Mobile* dengan cara pendekatan emosional kepada nasabah seperti, mengucapkan ulang tahun kepada nasabah, selalu menginformasikan kepada nasabah fitur-fitur dan manfaat dari menggunakan *BSI Mobile* secara berkala dan rutin.

Berdasarkan hasil yang dilakukan peneliti kepada *Costumer Service* melakukan upaya yang baik agar nasabah tetap setia menggunakan layanan fasilitas *BSI Mobile*.