

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Latar Belakang Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI)

Mengingat sebagian masyarakat di Indonesia merupakan muslim yang menganut agama Islam, sebagian besar dari mereka sangat selektif dalam memilih keputusan terutama keuangan dengan banyaknya isu tentang riba yang terdapat di dalam Bank. Hal ini kemudian menjadi konsentrasi pemerintah untuk dapat mendapatkan kepercayaan masyarakat dalam masalah keuangan sehingga Pemerintah memutuskan untuk membentuk sebuah Bank yang dapat mendapatkan banyak kepercayaan dari masyarakat terutama muslim yang menjadikan BSI pada akhirnya sepakat untuk dibentuk. Bank Syariah Indonesia merupakan bank yang menjadi pembantu masyarakat yang tentunya beragama Islam untuk bisa bertransaksi sesuai dengan ajaran Islam yang berlaku yang memberikan banyak masalah dan manfaat bagi masyarakat dan juga bagi perekonomian negara.

Sejarah menyebutkan terbentuknya Bank yang ada dibawah naungan syariah yang terdiri dari Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yang bernama Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tanggal 1 Februari tahun 2021. Alasan menggabungkan ketiga bank yang berbasis syariah ini yakni untuk mensejahterahkan perekonomian umat Islam untuk bertransaksi sesuai dengan ajaran Islam. Serta untuk memberikan fasilitas-fasilitas yang lebih luas dan layanan yang lebih lengkap serta memiliki tingkat permodalan yang lebih tinggi sehingga mampu membawa bank syariah Indonesia untuk bersaing di pangsa pasar secara global.¹

¹ BSI, Sejarah perusahaan, Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, Pada Tanggal 16 April 2024, Pukul 09.43 WIB.

Gambar 4.1
Logo Perusahaan



Pada logo Bank Syariah Indonesia terdapat bintang bersudut lima yang melambangkan lima Pancasila dasar dan lima Rukun Islam. Dari logo dapat menggambarkan Bank Syariah Indonesia menjunjung tinggi nilai Pancasila dan Rukun Islam yang nantinya dalam bekerja memiliki suatu prinsip kesetaraan, kejujuran dan inovasi. Dari logo tersebut menunjukkan kegigihan Bank Syariah yang ada di Indonesia untuk merger menjadi BSI agar bisa bersatu untuk membawa keberkahan dan mendukung untuk membentuk industri halal supaya menjadi pendorong untuk ekonomi syariah kedepannya.²

Dari adanya merger tersebut Bank Syariah yang ada di Sumenep tidak langsung bergabung menjadi 1 Kantor, tetapi tetap berdiri dari 3 Kantor yang masing-masing ada yang di JL. Diponegoro No. 63 dan 2 Kantornya lagi ada di JL. Trunojoyo No. 214 sehingga diberi nama Trunojoyo 1 dan Trunojoyo 2. Pada bulan Maret 2022 ketiga Kantor tersebut terintegrasi menjadi satu Kantor di Trunojoyo 1 yang pada awalnya merupakan Kantor cabang Mandiri Syariah sehingga sekarang ini diberi nama BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1 lebih tepatnya berada di Jl. Trunojoyo No. 214, Komplek Pertokoan Raden Arya Wiraraja Blok H, Kelurahan Kolor, Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep, Jawa timur yang terdiri dari 2 lantai. Lantai pertama merupakan lantai bagian operasional yang meliputi ruangan *customer service*, *teller*, *funding*,

² Rizenzia, *ini penampakan Logo Bank Syariah Indonesia (BSI)*. Diakses dari <https://www.rizenzia.com/2021/01/ini-penampakan-logo-bank-syariah.html?m=1>, Pada tanggal 16 April 2024, pukul 19.38 WIB.

dan ruangan gadai, serta ruangan *Branch Manager, Branch Operation & Service Manager, Operation Staf*, 2 Kamar Mandi dan Musholla. Lantai dua terdiri dari ruangan *micro, Consumer, Pantry* dan ruangan meeting serta ruangan apabila ada nasabah pembiayaan.³

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

a. Visi

menjadi Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Menjadi top 5 bank dengan aset 500 Triliun dan nilai buku 50 t diakhir tahun 2005, serta Mampu melayani dua puluh juta nasabah dan mampu memberikan akses keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Top 5 bank dengan proefitable sebesar ROE 18% yang memberikan nilai terbaik untuk para pemegang saham.
- 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.⁴

3. Budaya Kerja Bank Syariah Indonesia (BSI)

Penanaman Budaya kerja di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 setiap hari kerja selalu membacanya pada saat briefing pagi. Adapun sistem budaya kerja yang terdapat di BSI KCP Sumenep diantaranya:

- a. Selalu memegang terhadap kepercayaan yang diberikan.
- b. Mengembangkan kualitas dan kuantitas aktivitas yang dijalankan perusahaan
- c. Menghormati dan saling menghargai dan peduli terhadap perubahan
- d. Mengutamakan dan mentingkan kepentingan Bangsa dan Negara

³ Nur Farida P.Tyas, Branch Operation & Service Manager BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, Wawancara Langsung (23 April 2024).

⁴ BSI, Visi & Misi, Diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html, Pada tanggal 16 April 2024, Pukul 20.52 WIB.

- e. Melakukan perubahan disertai dengan inovasi dan antusias.

Membentuk kerjasama yang harmonis dan sinergis⁵

4. Cara Aktivasi Atau Pendaftaran Pembukaan Rekening Melalui Aplikasi BSI Mobile

Berikut cara aktivasi atau pendaftaran pembukaan rekening melalui aplikasi BSI Mobile:

- a. Buka aplikasi Playstore di Smartphone dan tentunya sudah ada paket internet.
- b. Install Aplikasi BSI Mobile
- c. Setelah terinstal kemudian buka aplikasi kemudian klik pada pembukaan rekening.
- d. Setelah klik kemudian nasabah akan diberi arahan untuk memilih jenis tabungan nasabah yang akan digunakan pilih salah satunya setelah itu klik untuk membuka
- e. Siapkan kartu pengenal berupa Kartu Tanda Penduduk dan NPWP
- f. Isi data dengan benar sesuai arahan yang diberikan
- g. Upload foto kartu KTP, Foto sambil memegang KTP dan Foto NPWP kemudian unggah
- h. Menunggu verifikasi melalui VC di aplikasi BSI *mobile* dengan petugas.
- i. Setelah diverifikasi kemudian Menyetor setoran awal sebesar 100,000
- j. Menunggu pembukaan rekening disetujui oleh pihak bank syariah Indonesia

5. Fitur-Fitur BSI Mobile

Adapun layanan fitur yang diberikan oleh pihak bank syariah di aplikasi BSI Mobile yakni, Transfer, Informasi Rekening, Ziswaf, Fitur Favorite, Layanan Islami, Pembelian dan pembayaran. Berikut penjelasannya:

- a. Informasi Rekening : Fitur ini memberikan informasi mengenai berbagai aktifitas transaksi yang dilakukan melalui informasi rekening.

⁵ BSI, Nilai-nilai Perusahaan, Diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_values.html, Pada tanggal 16 April 2024, Pukul 20.55 WIB.

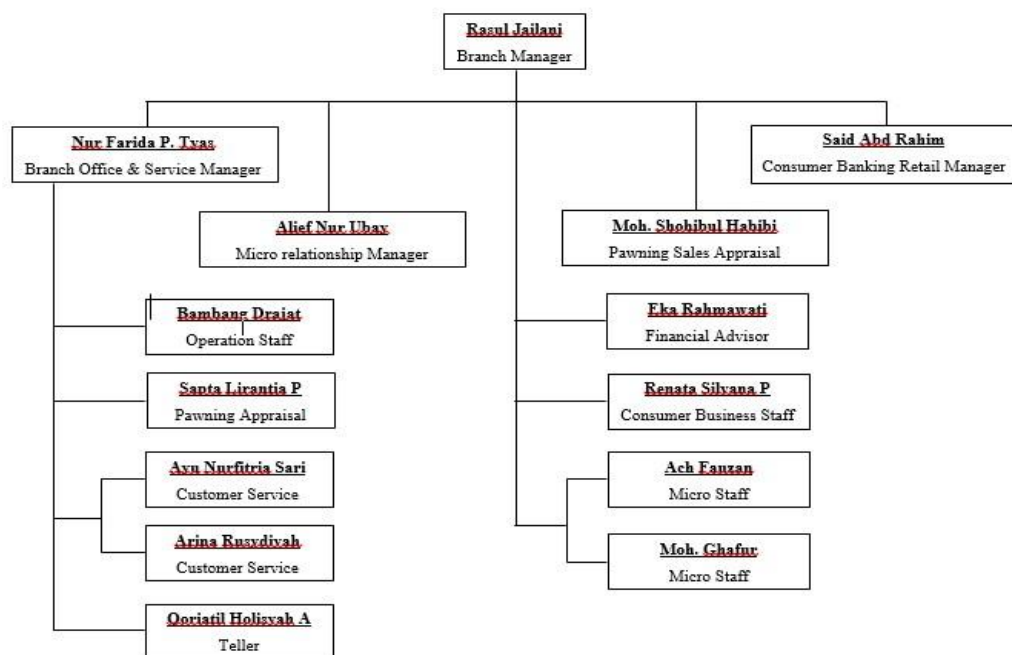
- b. Transfer, Fungsi dan kegunaan fitur ini yakni untuk melakukan transaksi pengiriman uang berupa non tunai ke sesama bank BSI atau bukan sesama BSI.⁶ Baik dilakukan secara online ataupun kriring, dan juga bisa transfer menggunakan QRIS dalam melakukan Pembayaran.
- c. Pembayaran, menurut pendapat sala satu tokoh yakni Hasibuan mengatakan bahwa pembayaran merupan berpindahnya hak kepemilikan seseorang atas dana yang dilakukan dalam transaksi baik secara tatap muka ataupun secara layanan yang disediakan perbankan. Layanan pembayaran ini seperti melakukan pembayaran untuk PLN Listrik, pembayaran untuk ibadah haji dan umrah, pembayaran untuk UKT Mahasiswa yang digunakan sesama BSI dan pembayaran lainnya
- d. Pembelian Menu, pada menu ini menyediakan transaksi berupa pembelian paket data internet, layanan streaming yang berbayar, token listrik dan pembelian yng sejenis, dll.
- a) Layanan Islami, memberikan layanan seperti pengingat waktu shalat, asmaul husna, dan layanan islami lainnya.
- b) Berbagi Ziswaf singkatan ZISWAF yakni zakat, infaq, sodaqah, waqaf, dan fidyah ini sudah tersedia dalam firur layanan di BSI Mobile. Membantu nasabah untuk memberikan donasi secara online dengan melalui BSI Mobile. Selain itu juga terdapat dompet dhuafa, kalkulator zakat dan yang sejenisnya.
- c) *E-mas*, fitur unik ini memberikan kemudahan nasabah untuk bisa berinvestasi emas melalui online, tidak hanya itu nasabah juga bisa melakukan pembelian penjualan dan bahkan menggadaikan emas.
- d) Favorite dan Tarik Tunai Tanpa Kartu, keunikan dari Tarik tunai ini sudah jelas nasabah bisia melakukan penarikan uang tanpa menggunakan kartu ATM.

⁶ Kasmir, 2020, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. (Depok: Rajawali Pers), 130.

6. Struktur Organisasi

Pada PT Bank Syariah Indonesia (KCP) Sumenep Trunojoyo 1 terdapat struktur organisasi yang sesuai dengan jabatan dari masing-masing karyawan yang ada disana yang dapat dilihat dibawah ini:

Gambar 4.2
Struktur Organisasi BSI KCP Sumenep



B. Paparan Data

Paparan data merupakan penjelasan dari hasil pengumpulan data yang dilakukan peneliti selama melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti dari hasil wawancara di lapangan menghasilkan beberapa informasi yang didapatkan dari informan mengenai analisis kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. Adapun Paparan data yang didapatkan oleh peneliti:

1. Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan BSI *Mobile* di Bank Syariah

Indonesia KCP Sumenep

Kunci utama untuk mencapai kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* yakni dengan memberikan pelayanan yang terbaik yang dimiliki perusahaan. Kepuasan nasabah disini memiliki kontribusi dan peranan yang cukup besar untuk memajukan suatu perusahaan dunia perbankan syariah. Terutama didunia modernisasi saat ini. Apabila nasabah puas dalam pelayanan BSI *Mobile* maka jumlah penggunaan nasabah semakin meningkat, namun sebaliknya jika nasabah kurang puas maka jumlah nasabah yang menggunakan BSI *Mobile* juga akan menurun. Hal inilah perlu dijadikan bahan pertimbangan dan perhatian lebih mendalam untuk pihak bank syariah dalam layanan BSI *Mobile*. Seperti kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* yakni dengan mewawancarai 2 orang *customer service* dan 20 orang nasabah. Berikut Hasil wawancara tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile* di BSI KCP Sumenep:

Apabila nasabah merasa puas dalam menggunakan sebuah produk biasanya ditinjau dari beberapa macam indikator, diantaranya *Re-purchase*. Hal ini dilihat dari sikap pelanggan yang melakukan pembelian atau pemakaian ulang sebuah produk.

Dalam penelitian ini menunjukkan produk yang diteliti yakni BSI *mobile* yang dapat digunakan dalam jangka panjang dan berulang. Hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara terhadap nasabah seperti wawancara kepada Abdurahman selaku nasabah yang mengatakan:

“Iya mungkin puluhan ke atas lah seringkali, kalau ratusan kali nggak mungkin, belum pernah mencapai ratusan kali. Nanti kan ke depannya saya akan terus menggunakannya. Jadi saya sangat merasa puas dengan adanya BSI *mobile* ini karena sangat membantu berbagai aktivitas saya untuk melakukan transaksi tidak perlu pergi ke Bank kalau hanya transaksi-transaksi kecil”.⁷

⁷ Abdurahman, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

Kepuasan serupa juga diungkapkan oleh salah satu nasabah yang bernama Safnatun

Nabila yang menyatakan bahwa:

“Kalau saya pemakaian sudah pasti sering karena kan saya juga senang berbelanja, jadi biasanya saya pakai untuk keperluan beli di *E-commerce* sih mbak. Saya menggunakan fitur *E-commerce* karena saya biasanya sering melakukan transfer *shopeepay*, dana, dan pulsa. Paling itu sih yang sering kalau yang lain jarang sih paling cuma cek saldo saja kadang kalau ada kiriman saldo dari orang tua dan uang saku kalau gak sempat pulang kampung saya langsung bisa cek tanpa perlu ke ATM dulu sama mutasi rekening sih biasanya saya ceknya. Kalau untuk transaksi yang lain jarang sekali”.⁸

Selain kedua informan, hal lain juga diungkapkan oleh informan lain yakni Anis yang menyatakan:

“Saya kalau penggunaan tidak terhitung mbak. Karena saya memang sudah bertahun-tahun menggunakan BSI. Saya pakai untuk cek saldo sama mutasi rekening untuk lihat transaksi, kalau ada pendapatan dari toko saya setor tunai, kalau ada pendapatan dari shopee saya pasti langsung alihkan ke BSI *mobile*, biasanya paling sering memang yaitu cek mutasi karena transaksi lewat online banyak sekali harus teliti. Oh iya sama untuk beli token Listrik juga biasanya saya pakai BSI *mobile*. Memang sudah percaya dari dulu karena keperluan saya kan banyak karena saya punya usaha *online shop*”.⁹

customer service Arina Rusdiyah yang menyatakan bahwa:

“Kalau selama ini saya tidak begitu mendapat banyak kesulitan dalam menangani keluhan dari BSI *mobile*, mereka kesini biasanya hanya ketika setelah melakukan pembayaran belum *diupgrade* gitu pasti mereka kebingungan karena mestinya dalam sistem kalau habis *top-up* harus *upgrade* aplikasi tapi mereka gak *upgrade*. Tapi itu dulu sebelum sistem BSI *mobile* diperbarui. Kalau sekarang rasanya hampir tidak pernah ada keluhan kecuali orang yang lupa password dan tidak terhubung ke *email*. Seringkali juga saya tanyakan apakah terdapat kesulitan mereka menjawab tidak. Seringkali mereka juga mengatakan tentang kepuasannya terhadap layanan dan fitur-fitur yang disediakan di aplikasi BSI *Mobile* Jadi menurut saya nasabah merasa puas terhadap pelayanan BSI *mobile*”.¹⁰

Ayu Nurfitriari Sari yang juga merupakan *customer service* di BSI KCP

Sumenep, menyampaikan bahwa:

“Sebelumnya tidak pernah menangani kendala apapun yang berkaitan tentang BSI *mobile*. Untuk setiap nasabah yang ke kantor biasanya juga saya tanyakan apakah sudah menggunakan BSI *mobile* dan mereka rata-rata sudah menggunakannya. Mereka juga tidak mengalami kendala dalam mempelajari atau mengoperasikannya jadi menurut saya mereka juga sudah puas dengan layanan dan fitur yang ada di dalamnya”.¹¹

⁸ Safnatun Nabila, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

⁹ Anis, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

¹⁰ Arina Rusdiyah, *Customer Service* BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

¹¹ Ayu Nur Fitriari Sari, *Customer Service* BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

customer service Arina Rusdiyah juga yang menyatakan bahwa:

“Untuk penghambat pastinya utama dari sinyal. Kalau sinyal tidak stabil itu sudah pasti jadi penghambat utama. Untuk solusi daripada sinyal sudah pasti harus mencari tempat yang mana jaringannya stabil. Jadi apabila jaringannya sudah stabil pasti lancar untuk penggunaan aplikasinya”.¹²

Terkait keluhan Ayu Nurfitriya Sari (*Customer service*) juga menyatakan:

“ATM, bukan *mobile banking*. Bukan gak pernah tapi sangat jarang. Paling hanya karena top up *e-money* karena habis top up harus diupdate saldo. Nasabah kadang Cuma top up gak diupdate saldonya. Untuk kendala selama ini belum pernah mengalami kendala tentang BSI *mobile*. Untuk setiap nasabah yang ke kantor biasanya juga saya tanyakan apakah sudah menggunakan BSI *mobile* dan mereka rata-rata sudah menggunakannya. Mereka juga tidak mengalami kendala dalam hal mempelajari atau mengoperasikannya jadi menurut saya mereka juga sudah puas dengan layanan dan fitur yang ada di dalamnya. transfer, pembayaran, pembelian, cek saldo semuanya lah. banyak, ada Tabungan, Tarik dan setor tunai tanpa kartu, transfer, dan banyak lagi lainnya. kalau untuk di BSI *mobile* banyak pelayanan syariahnya, beda dengan konvensional”.¹³

Selain hal di atas juga dapat dilihat dari segi review nasabah terkait BSI *mobile*.

Hal ini dilihat dari apa saja hal baik tentang produk yang dilihat dan dirasakan oleh nasabah sehingga nasabah mengatakan hal-hal baik tentang BSI *mobile*.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada nasabah, kebanyakan nasabah mengemukakan BSI *mobile* sangat *recommended*. dapat dilihat wawancara dengan nasabah yakni Kusdina mengungkapkan pendapat tentang dirinya merekomendasikan BSI *mobile*.

“Kalau saya memang sangat merekomendasikan BSI *mobile* ini. Banyak sekali saya kasih tau juga ke saudara-saudara saya karena banyak sekali saudara yang menggunakan BSI jadi saya seringkali merekomendasikan produk ini ke saudara-saudara saya. Ke orang tua saya pun juga seperti itu jadi kalau ada transaksi enak kan kalau sesama provider, saya semenjak pakai ini sudah tidak pernah ke konter untuk beli token listrik jadi lebih gampang kalau untuk beli token listrik menggunakan BSI *mobile*”.¹⁴

¹² Arina Rusdiyah, *Customer Service BSI Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

¹³ Ayu Nur Fitriya Sari, *Customer Service BSI Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

¹⁴ Kusdina, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

Hal demikian juga diungkapkan oleh Muhammad Zidan selaku nasabah BSI yang menyatakan bahwa:

“Kalau saya memang sekeluarga pakai BSI semua jadi karena anak-anak saya juga sekolah ke luar kota kan kuliah jadi saya kasih uang sakunya juga lewat transfer. Karena enak kalau pakai provider yang sama jadi semua keluarga sama saya di daftarin jadi nasabah BSI jadi sekarang semua anggota keluarga menggunakan BSI *mobile* saya yang urus semuanya, bahkan anak-anak saya kalau mau bayar UKT kuliah tidak perlu lagi ke Bank cukup cetak struk nanti sama bagian akademik dicek kalau sudah terkonfirmasi jadi sudah aman, praktis dan lebih mudah”.¹⁵

Hal serupa juga diungkapkan oleh Khairul Anam selaku nasabah BSI yang menyatakan:

“Saya sudah lama pakai baru dulu ada yang promosi dari pihak bank kalau suruh pakai jadi saya langsung download aplikasi BSI *mobile*. Saya pasti merekomendasikan pakai BSI *mobile* ini untuk para nasabah BSI karena rugi kalau tidak pakai. Ini sangat memudahkan loh untuk melakukan transaksi. Soalnya dulu saya kalau mau transfer kan ke ATM atau lewat Teller dulu kalau jumlahnya besar sekali. Sekarang karena pakai BSI *mobile* ini saya gak pernah khawatir sih kalau mau transfer dalam jumlah yang banyak jadi lebih mudah. Tidak ada alasan untuk nasabah BSI tidak pakai BSI *mobile* ini, Bahkan sekarang saudara saya yang punya tambak besar kalau mau gaji pegawaianya langsung di transfer gak perlu pakai amplop karena semua dibukakan rekening sama yang mengurus itu, karena bosnya kan sudah tua jadi dulu tidak mengetahui tentang aplikasi BSI *mobile* ini. Jadi karena sering ngobrol sama saya sekalian saya rekomendasikan BSI *mobile*”.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, nasabah Nurul mengungkapkan hal sebagai berikut:

“Tidak lah kan saya pakainya BSI jadi pasti pakai BSI *mobile*, menurut saya fiturnya sudah lengkap. Sudah sangat memfasilitasi saya juga untuk melakukan banyak transaksi BSI *mobile* jadi ya tidak perlu pakai yang lain lah, mulai dari pasang WIFI sampai bayar bulanan, bayar token Listrik, transfer ke sesama sampai bank lain juga sudah bisa. Saya sudah sangat terbantu”.¹⁷

Demikian pula yang dijelaskan oleh Hasbi, beliau memberikan penjelasan:

“Saya kalau untuk BSI *mobile* ini merasa sudah cukup jadi tidak perlu menggunakan aplikasi yang lain. Saya sudah sangat puas dan tidak tertarik dengan iklan lain. Ini saja fiturnya sudah lengkap. Kebetulan anak saya yang besar juga sedang mondok di salah satu pondok modern di luar kota. Di pondok anak saya semuanya sudah modern jadi untuk uang saku sudah bisa dititipkan ke pihak pengasuh dengan cara transfer yang nantinya akan disalurkan ke anak saya, jadi saya sudah sangat senang bisa terbantu

¹⁵ Zidan, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

¹⁶ Khairul Anam, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

¹⁷ Nurul, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

dengan adanya BSI *mobile* ini”.¹⁸

BSI *mobile* disini merupakan suatu produk dari pihak Bank Syariah Indonesia guna menunjang kemudahan transaksi secara *online*, untuk mengukur kepuasan juga dapat dilihat apakah nasabah juga menggunakan produk atau layanan lain dari Bank Syariah Indonesia selain BSI *mobile*.

Adapun wawancara terhadap informan, Nurul selaku nasabah pengguna BSI *Mobile* didapatkan data sebagai berikut:

“Kalau untuk penggunaan BSI *mobile* ini saya pakai untuk berbagai macam transaksi. Karena banyak sekali fitur-fitur berupa fasilitas yang disediakan seperti tabungan, tabungannya juga memiliki beberapa macam cuma saya lupa namanya, saya juga biasa membeli barang lewat online jadi saya buat untuk *top-up* ke *Gopay* untuk belanja di tiktok shop, transaksi transfer. Hampir semua juga sudah saya coba fitur-fiturnya BSI *mobile*”.¹⁹

Hal serupa juga diungkapkan oleh Anis selaku pengguna BSI *mobile* yang mengungkapkan tentang penggunaan BSI *mobilenya* yang menyatakan:

“Saya sudah lama sekali pakai. Saya mulai dari transaksi transfer, tarik setor tunai, *e-commerce*, sampai pinjaman saya juga pakai BSI jadi saya menggunakan hampir seluruh fitur yang ada di BSI *mobile* ini. Saya mulai dari usaha juga pembiayaannya dari BSI sehingga saya menggunakan hampir seluruh produk yang dikeluarkan oleh BSI”.²⁰

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BSI *Mobile* di BSI KCP

Sumenep

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah unruk menggukan layanan BSI *Mobile* di BSI KCP Sumenep yakni kepuasan konsumen timbul apabila layanan yang diberikan itu baik faktor ini bisa dilihat dari produk perbankan syariah tersendiri , harga, mutu dan kualitas produk itu tersendiri.²¹ Produk merupakan faktor yang

¹⁸ Hasbi, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

¹⁹ Nurul, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

²⁰ Anis, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

²¹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta 2017),209-2010.

dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap BSI *Mobile*.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada informan, didapati bahwa Abdurahman menyatakan tentang kepuasannya terhadap penggunaan BSI *mobile*.

Abdurahman menyatakan bahwa:

“Iya enak sekali selama ini saya menggunakannya saya senang tidak ada kendala, sulit sekali untuk kendala jadi tidak pernah ada kendala dan aman selama ini. Saya suka sekali dengan adanya BSI *mobile* ini saya jadi mudah sekali untuk melakukan berbagai macam transaksi yang ada tanpa pergi ke Bank BSI ”.

Abdurahman juga mengungkapkan:

“Bagi saya sangat mudah menggunakan BSI *Mobile*, namun mungkin bisa saja untuk orang tua masih susah menggunakannya. Akan tetapi untuk orang seperti saya, aplikasi ini luar biasa sekali membantu, saya suka sekali”.²²

Safnatun Nabila selaku nasabah yang juga pelajar di Universitas Trunojoyo mengungkapkan tentang perasaan sukanya terhadap aplikasi BSI *mobile*. Dirinya menyatakan bahwa:

“Bagus sih mbak. Saya suka sekali dengan adanya BSI *mobile* ini. Menurut saya semuanya aman, mulai dari fitur yang ditampilkan maupun semua fasilitas *financial online* yang sudah ditampilkan membuat semua orang tuh merasa terbantu untuk menggunakan BSI *mobile*. Cuma memang sebegus-bagusnya pasti ada saja kendala bukan dari aplikasinya. Tapi dari jaringan internetnya. Kalau untuk akses selagi jaringan internet bisa lancar-lancar saja yang susah kalau jaringan internetnya gak bisa susah. Soalnya di rumah gaada WIFI ya pakai kuota. Kalau untuk orang awam susah ya kalau untuk anak-anak muda ya sangat mudah. Tapi itu kan balik lagi bukan kekurangan dari aplikasi tapi kekurangan dari jaringan internet jadi menurut saya kalau aplikasinya sendiri bagus sekali”.

Selain produk, *price* atau yang disebut dengan harga juga menjadi faktor penentu untuk menilai tingkat kepuasan nasabah. Dilihat dari tingkat harga pada produk itu tersendiri, dan kesesuaian dengan nilai jual produk.

Dalam penelitian ini meliputi biaya yang dikeluarkan selama menggunakan BSI *mobile* seperti biaya untuk bertransaksi. Hal tersebut diungkapkan oleh nasabah yakni Abdurahman yang sedikit mengeluhkan tentang biaya admin dalam melakukan transaksi

²² Abdurahman, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

seperti transfer ataupun penggunaan BSI *mobile* dalam membeli token listrik. Hal tersebut diungkapkannya sebagai berikut:

“Penarikan, cek saldo, kalo pembayaran gak karena adminnya terlalu mahal. Jadi saya juga melihat biaya admin. Kalau pembayaran gitu-gitu kan saya langsung pake pembelian seperti token itu jauh adminnya masih selisih sama konter gitu jadi saya masih gak mau pakai. Seperti transfer ke bank lain itu adminnya juga besar-besar. Jadi saya cuma pakai untuk penarikan sama tabungan saja”.²³

Berbeda dengan keterangan Abdurahman, Kusdina mengungkapkan bahwa dalam bertransaksi Kusdina melihat dari sisi lain tentang biaya admin yang diterapkan dalam penggunaan BSI *mobile*. Kusdina mengungkapkan bahwa:

“Sangat fleksibel jadi saya bebas akses dimana saja gitu. Apalagi saya gak perlu jauh-jauh ke kantor BSI *mobile*. Apalagi untuk hal-hal kecil seperti pembelian di *e-commerce*, bayar listrik, beli pulsa hal-hal gitu tuh saya suka. Kalau saya daripada saya masih harus mengeluarkan tenaga jalan ke konter dan masih meluangkan biaya bensin kan di sini jauh juga saya tinggalnya dari keramaian jadi konter jauh juga. Saya rasa dua ribu atau tiga ribu itu nominal yang sangat murah untuk admin, saya males ribet juga orangnya jadi mau yang praktis-praktis saja gitu. Ya secara logika saja kita melakukan transaksi menggunakan BSI *mobile* masak pihak Banknya tidak ambil untung kan hitung-hitung kita ini dipermudah. Toh saya transaksi beli token juga nggak setiap hari atau setiap waktu karena saya juga biasanya belinya sekalian 400.000 gitu untuk satu bulan jadi admin 2.500 menurut saya sangat murah”.²⁴

Sependapat dengan Nurul, Firdaus mengungkapkan:

“Bagi saya mudah dan murah, apalagi untuk saya yang tinggalnya bukan di kota besar gini. Saya daripada bolak balik Bank terus masih membuang waktu, tenaga kendaraan juga ya saya mending milik transaksi di online. Hampir semua mbak saya kalau transaksi di BSI *mobile* ini saya kalau mau top-up *shopee* untuk belanja online, saya biasanya kalau pakai fitur transfer juga untuk admin tidak terlalu berat, menurut saya daripada mengantarkan uang secara langsung, biaya transfer dari BSI *mobile* ke bank lain ini tergolong murah untuk ukuran Rp.2.500, per transfer ke bank lain. Untuk ke sesama sudah pasti gratis. Saya sebelumnya pernah pakai bank lain tapi biayanya ke bank lain itu ada yang sampai Rp. 6.500, jadi untuk BSI *mobile* sudah standar dan tidak memberatkan”.²⁵

Hal ketiga yang tak kalah penting dari sebuah produk yakni promosi. Promosi disini perlu dilakukan dengan startegi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam

²³ Abdurahman, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

²⁴ Abdurahman, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

²⁵ Firdaus, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

menggunakan mobile banking terutama pada promosi produk bank syariah tersendiri. Promosi bisa meliputi iklan produk, diskon serta pemberian hadiah hadiah.

Dalam penelitian membahas terkait promosi produk BSI *mobile* sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan BSI *mobile* dan merasa puas juga dengan cara promosi yang dilakukan oleh perusahaan.

Berikut wawancara kepada nasabah dan *customer service* BSI KCP Sumenep didapatkan data bahwa nasabah puas terhadap promosi yang dilakukan oleh *customer service* seperti yang diungkapkan oleh Anis selaku nasabah BSI yang menyatakan bahwa:

“Dari BSI *mobile*, pertama dari karyawannya sering memberikan informasi terkait layanan baru termasuk BSI *mobile*. Saya kan lihat dari cara promosi mereka itu menjelaskan ke saya secara detail sehingga saya sangat mudah mengerti dan mudah dalam mengoperasikan aplikasi BSI *mobile*”²⁶

Hal keempat adalah Pelayanan karyawan. Hal ini harus lebih mempertimbangkan untuk melayani nasabah dengan sebaik mungkin dengan cara ramah, sopan cepat dan tepat dan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada para nasabah.

Pelayanan karyawan dalam penelitian ini yakni pelayanan karyawan yang dilakukan oleh karyawan BSI KCP Sumenep yakni *customer service* yang menangani tentang pelayanan maupun keluhan dari nasabah terkait BSI *mobile*. Hal tersebut diungkapkan oleh nasabah yakni Anis yang mengungkapkan bahwa:

“Saya ini kan memang orangnya suka sekali kalau ada *upgrade* dan *upgrade* dari banyak hal saya selalu *excited* jadi mereka selalu melayani kami dengan baik itu yang membuat saya betah menggunakan BSI dari awal buka dulu sampai sekarang. Selain mereka ramah, peyanannya cepat mereka juga sabar sekali menghadapi pelanggan yang seperti kami ini kurang mengerti ini. Kapan hari juga kan saya pernah aplikasi saya itu *log out* secara tiba-tiba dan saya bingung gitu sedangkan saya lupa password karena saya pernah klik log in otomatis, sedangkan email saya yang terhubung itu sudah hilang karena lupa password juga akhirnya saya datang ke BSI KCP Sumenep akhirnya saya dibantu oleh *customer service*, dengan pelayanan yang baik juga sabar udah gitu juga pelayanannya cepat sekali jadi saya merasa bahwa pelayanan karyawan BSI KCP Sumenep dalam melayani keluhan nasabah tentang BSI *mobile* ini sangat tanggap. Kalau *error* sih gaada ya makanya kalau perihal pelayanannya memang saya akui jempol. Saya dulu kan sering bolak-balik ke kantor BSI kalau mau transfer dalam

²⁶ Anis, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

jumlah besar, mau Tarik setor tunai, akhirnya ada salah satu *customer service* yang merekomendasikan pakai BSI *mobile*, sekarang sudah resain orangnya sudah pindah katanya. Mulai dari situ saya pakai untuk transaksi transfer lebih enak karena kan saya bisa mengetahui secara langsung pengurangan saldonya tanpa harus pergi ke ATM atau ke kantor karena transaksi saya biasanya besar untuk berdagang. Akhirnya sampai sekarang saya tetap setia pakai BSI *mobile*".²⁷

Selain itu, fasilitas juga menjadi bagian atau faktor yang menimbulkan kepuasan konsumen, seperti halnya fasilitas berupa tempat untuk beribadah, tempat penitipan barang dan fasilitas lainnya guna untuk memberikan kelancaran operasional bank syariah.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini membahas terkait sebuah produk berupa aplikasi *online*, jadi fasilitas dalam penelitian ini meliputi kelengkapan fitur dan fasilitas lain yang ada di dalam aplikasi yang digunakan oleh nasabah BSI *mobile*. Kusdina selaku nasabah menyatakan bahwa:

"Kalau layanannya memang menurut saya sangat bagus, sangat *inovatif*, tergolong lengkap juga. Saya menggunakan sudah dua tahun beberapa kali juga sudah ganti layanan seperti tampilan fitur-fiturnya juga beberapa kali *diupgrade* jadinya lebih bagus dan menarik jadi kalau mau transaksi itu mudah gitu. Dulu itu tidak ada menu *top-up* Dana dan *shopeepay* sekarang sudah ada, Tampilan layanan menunya juga berubah dari dulu yang menampilkan semua fitur dalam satu laman sekarang sudah diklasifikasikan sesuai dengan kebutuhan seperti pembelian di dalamnya ada fitur PLN, Pulsa, Token dll, untuk *top-up* dulunya digabung dengan menu lainnya sekarang dipisah isinya juga lebih lengkap ada *shopeepay*, Dana, Link aja, Gopay. menurut saya gampang dimengerti dan sangat memudahkan jadi saya semenjak pertama kali pakai sampai sekarang saya mudah memahami penggunaannya juga tanpa saya melihat tutorial atau bertanya kepada orang lain tentang penggunaannya. Karena ya memang panduan dari aplikasinya sendiri juga sangat memudahkan pengguna BSI *mobile*".²⁸

C. Temuan Penelitian

Temuan penelitian yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep terdapat beberapa temuan yang didapatkan oleh peneliti, diantaranya:

1. Kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile* dilihat dari empat indikator

²⁷ Anis, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

²⁸ Kusdina, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

kepuasan pelanggan yang pertama, para pelanggan menggunakan BSI *mobile* dalam jangka waktu yang lama, hal ini dilihat dari nasabah yang tidak berpindah ke bank lain dan tetap menggunakan BSI *mobile* dalam melakukan transaksi. Kedua, mereka sangat puas dan merekomendasikannya kepada orang-orang terdekat mereka mulai dari keluarga hingga saudara. Ketiga, mereka juga tidak hanya menggunakan BSI *mobile* untuk satu keperluan tapi menggunakannya untuk banyak sekali keperluan dan transaksi seperti cek saldo, tarik setor tunai, transfer antar dan beda bank, transaksi *top up* di *e-commerce* untuk keperluan belanja, transaksi pembelian listrik, WIFI, pajak hingga pembayaran uang UKT dan SPP. Keempat, selain mereka menggunakan BSI *mobile*, mereka juga menggunakan produk-produk lain dari BSI KCP Sumenep seperti produk layanan umroh dan Haji, melakukan pinjaman dan lain sebagainya.

2. Faktor-faktor yang membuat pelanggan merasa puas menggunakan BSI *mobile* yakni fitur yang disediakan sangat menarik, selalu *upgrade* dan lengkap seperti adanya tambahan fitur untuk *top up* di banyak *e-commerce* dan *e-money*, selain itu promosi yang dilakukan juga sangat menarik, pelayanan ketika terjadi gangguan oleh pihak *customer service* juga sangat tanggap sehingga nasabah merasa sangat puas, meskipun ada saja yang menganggap bahwa biaya admin yang dikenakan masih terlalu tinggi.

D. Pembahasan

Dari hasil analisis data yang tertuang dalam paparan data dan temuan penelitian selama peneliti di lapangan terkait analisis kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep dapat dijelaskan dalam pembahasan dibawah ini:

1. Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep

Berbicara tentang kepuasan konsumen, kepuasan konsumen menjadi peranan penting untuk kemajuan suatu perusahaan. Terutama di lembaga keuangan syariah,

apabila nasabah memiliki kepuasan yang tinggi terhadap penggunaan BSI Mobile maka nasabah akan lebih lama dan setia, maka perlu kiranya suatu perusahaan untuk mengupgrade produk produk yang ada. Konsumen yang puas terhadap suatu produk cenderung akan lebih membeli lebih banyak ketika suatu perusahaan tersebut memperkenalkan produk yang ditawarkannya.

Dapat dilihat dari beberapa indikator yang dijelaskan atau dipaparkan dalam paparan data. Dari hasil data yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara di lapangan menghasilkan informasi yang didapatkan dari informan mengenai analisis kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. Membahas mengenai bank syariah, bank syariah harus memberikan pelayanan yang bisa memberikan kepuasan terhadap para nasabah.

Kepuasan nasabah disini memiliki artian yakni menilai tingkat perasaan seseorang terhadap suatu kinerja yang diberikan berupa layanan yang diterima oleh nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu tokoh yakni wijayanto memberikan definisi terkait kepuasan, yakni perasaan yang timbul dalam diri seseorang baik perasaan senang ataupun tidak senang terhadap suatu kinerja yang dirasakan dengan jasa atau produk yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Disinilah dapat diketahui bahwa nasabah menjadi peranan paling besar untuk menilai atau mengukur kualitas produk serta kepuasan layanan. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan produk.

Tingkat kepuasan konsumen bisa dinilai dengan²⁹:

- a. *Re-purchase*: yakni pelanggan atau nasabah akan membeli kembali terhadap suatu produk atau jasa. Dalam penelitian ini, peneliti akan melihat kepuasan nasabah dalam

²⁹ Meithiana Indrasari, “Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan”, (Surabaya, UNITOMO PRESS,2019), 192.

menggunakan BSI *mobile* dan merasa bahwa BSI *mobile* layak dipakai terus berulang dalam jangka waktu yang lama ke depannya.

Wawancara yang dilakukan terhadap nasabah tentang seberapa banyak nasabah menggunakan aplikasi BSI *mobile*. Abdurahman selaku nasabah yang menyatakan:

“Iya mungkin puluhan ke atas lah seringkali, kalau ratusan kali gak mungkin, belum lah belum mencapai ratusan kali. Nanti kan ke depannya saya akan terus menggunakannya. Jadi saya ya sangat puas dengan adanya BSI *mobile* ini sangat mempermudah dan membantu saya dalam melakukan berbagai macam transaksi”.³⁰ Dari seluruh jawaban informan rata-rata menyatakan bahwa sangat puas menggunakan BSI *mobile* dan menjadikannya sebagai aplikasi yang memudahkan dalam menggunakan transaksi yang bersifat berulang atau berkali-kali. Dari pernyataan para nasabah yangn menyatakan bahwa berulang kali memakai aplikasi menandakan bahwa indikator ini sudah terpenuhi artinya pelanggan merasa puas dengan penggunaan BSI *mobile*.

b. *Word-of-Mouth*: nasabah disini akan memberikan atau memberikan penilaian yang baik tentang perusahaan bank syariah kepada orang lain

Berdasarkan wawancara kepada nasabah, penilaian nasabah mengatakan bahwa BSI *mobile* sangat *recommended*. Seperti yang diutarakan Nurul mengungkapkan pendapatnya tentang dirinya yang merekomendasikan BSI *mobile*.

“Kalau saya memang sangat merekomendasikan BSI *mobile* ini. Banyak sekali saya kasih tau juga ke saudara-saudara saya karena banyak sekali saudara yang menggunakan BSI jadi saya seringkali merekomendasikan produk ini ke saudara-saudara saya. Ke orangtua sayapun juga seperti itu jadi kalau ada transaksi enak kan kalau sesame provider”.³¹

Hal demikian juga diungkapkan oleh Firdaus yang menyatakan bahwa:

“Kalau saya memang sekeluarga pakai BSI semua jadi karena anak-anak saya juga sekolah ke luar kota kan kuliah jadi saya kasih uang sakunya juga lewat transfer. Karena enak kalau pakai provider yang sama jadi semua keluarga sama saya daftarin jadi nasabah BSI jadi ya semua anggota keluarga pakai BSI *mobile* saya yang urus semuanya juga malah”.³²

³⁰ Abdurahman, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

³¹ Nurul, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

³² Firdaus, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Fajar Sugiarto selaku nasabah BSI yang menyatakan:

“Saya sudah lama pakai baru dulu ada yang promosi dari pihak bank kalau suruh pakai saya langsung download aplikasi. Saya pasti merekomendasikan pakai BSI *mobile* ini ya untuk para nasabah BSI karena rugi kalau tidak pakai. Ini sangat memudahkan loh untuk melakukan transaksi. Soalnya dulu saya kalau mau transfer ke ATM atau lewat *Teller* dulu kalau jumlahnya besar sekali. Sekarang karena pakai BSI *mobile* ini saya gak pernah khawatir sih kalau mau transfer dalam jumlah yang banyak jadi lebih mudah. Tidak ada alasan untuk nasabah yang tidak memakai aplikasi BSI *mobile* ini”.³³

- c. Menciptakan Citra Merek: yakni nasabah kurang memhatikan terhadap suatu merek dari produk suatu perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara Khairul Anam mengungkapkan hal sebagai berikut:

“Tidak lah kan saya pakainya BSI jadi ya pasti pakai BSI *mobile*, menurut saya fiturnya sudah lengkap. Sudah sangat memfasilitasi saya juga untuk melakukan banyak transaksi *mobile banking* jadi ya tidak perlu pakai yang lain lah”.³⁴

Hasbi memberikan penjelasan yang menyatakan bahwa:

“Saya kalau untuk BSI *mobile* ini merasa sudah cukup jadi tidak perlu menggunakan aplikasi yang lain. Saya sudah sangat puas dan tidak tertarik dengan iklan lain. Ini saja fiturnya sudah lengkap”.³⁵

- d. Keputusan pembelian terhadap perusahaan yang sama.

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan, didapatkan data sebagai berikut:

“Kalau untuk penggunaan BSI *mobile* ini saya pakai untuk berbagai macam transaksi. Karena banyak sekali fitur-fitur berupa fasilitas yang disediakan seperti tabungan, pembelian, transaksi transfer. Hampir semua juga sudah saya coba jadi sangat bagus fitur-fiturnya dan mudah digunakan”.³⁶

³³ Fajar Sugiarto, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

³⁴ Khairul Anam, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

³⁵ Hasbi, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

³⁶ Nurul, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Anis selaku pengguna BSI mobile yang mengungkapkan tentang penggunaan BSI *mobilenya* yang menyatakan:

“Saya sudah lama sekali pakai. Saya mulai dari transaksi transfer, tarik setor tunai, *e-commerce*, sampai pinjaman saya juga pakai BSI jadi saya menggunakan hampir seluruh fitur yang ada di BSI *mobile* ini. Saya mulai dari usaha juga pembiayaannya dari BSI sehingga saya menggunakan hampir seluruh produk yang dikeluarkan oleh BSI”.³⁷

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap penggunaan layanan BSI Mobile dengan mempermudah melakukan berbagai macam transaksi.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep

Adapun faktor faktor yang mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* dijelaskan sebagai berikut:³⁸

a. Produk

Berdasarkan wawancara dilakukan kepada informan, didapati bahwa Abdurahman menyatakan tentang kepuasannya terhadap penggunaan BSI *mobile*. Abdurahman menyatakan bahwa:

“Iya enak sekali selama ini saya menggunakannya saya senang tidak ada kendala, sulit sekali untuk kendala jadi tidak pernah ada kendala dan aman selama ini. Saya suka sekali dengan pelayanan ini, saya jadi mudah sekali untuk melakukan transaksi, fitur-fitur yang tersedia juga sangat membantu, mulai dari *top up e-commers*, bayar listrik, WIFI”.

Abdurahman juga mengungkapkan:

“Bagi saya mudah ya, nggak tau mungkin untuk orang tua mungkin masih susah ya. Akan tetapi untuk orang seperti saya, aplikasi ini luar biasa sekali membantu, saya suka sekali, fitur pembelian listriknya sangat membantu saya supaya tidak terlalu jauh pergi ke konter”.³⁹

³⁷ Anis, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

³⁸ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta 2017),209-2010.

³⁹ Abdurahman, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

Safnatun Nabila selaku nasabah yang juga pelajar di Universitas Trunojoyo mengungkapkan tentang perasaan sukanya terhadap aplikasi BSI *mobile*. Dirinya menyatakan bahwa:

“Bagus sih mbak. Saya suka sekali dengan adanya BSI *mobile* ini. Menurut saya semuanya aman, mulai dari fitur yang ditampilkan maupun semua fasilitas financial *online* yang sudah ditampilkan membuat semua orang tuh merasa terbantu untuk menggunakan BSI *mobile*. Cuma memang sebegus-bagusnya pasti ada saja kendala bukan dari aplikasinya. Tapi dari jaringan internetnya. Kalau untuk akses selagi jaringan internet bisa ya lancar-lancar saja yang susah kalau jaringan internetnya nggak bisa susah. Soalnya di rumah gaada WIFI ya pakai kuota. Kalau untuk orang awam susah ya kalau untuk anak-anak muda ya sangat mudah. Tapi itu kan balik lagi bukan kekurangan dari aplikasi ya tapi kekurangan dari jaringan internet jadi menurut saya kalau palikasinya sendiri bagus sekali”.

Beberapa pertanyaan yang dilontarkan oleh para nasabah tentang layanan produk BSI *mobile* menyatakan bahwa mereka sangat puas terlepas dari adanya kekurangan karena menurut penuturan para nasabah rata-rata tidak begitu mengalami kesulitan dalam penggunaan produk, adapun gangguan yang dialami juga minim sekali mengingat aplikasi yang digunakan sangat mudah untuk diaplikasikan. BSI *mobile* dianggap sebagai produk yang sangat baik dalam membantu para nasabah dalam bertransaksi secara online meski tanpa pergi ke ATM hanya transaksi Tarik tunai atau sekedar transfer apalagi hal yang kecil seperti cek saldo. Mereka sudah mendapatkan semua kemudahan dengan menggunakan aplikasi BSI *mobile*. Dengan syarat memiliki akun supaya dapat login. Kemudahan pembuatan akun sangat mudah cukup mendaftarkan diri di aplikasi. Hanya mengikuti langkah-langkah yang ada di aplikasi sampai verifikasi wajah selesai mereka sudah dapat menggunakan akun tersebut. Hal ini membuktikan kualitas produk dari BSI *mobile* yang sangat bagus.

b. Harga

Untuk harga sendiri dalam penelitian ini meliputi biaya yang dikeluarkan selama menggunakan BSI *mobile* seperti biaya untuk bertransaksi. Hal tersebut diungkapkan oleh nasabah yakni Abdurahman yang sedikit mengeluhkan tentang biaya admin dalam

melakukan transaksi seperti transfer ataupun penggunaan BSI *mobile* dalam membeli token listrik. Hal tersebut diungkapkannya sebagai berikut:

“Penarikan, cek saldo, kalo pembayaran gak karena adminnya terlalu mahal. Jadi saya juga melihat biaya admin. Kalau pembayaran gitu-gitu kan saya langsung pakai pembelian seperti token itu jauh adminnya masih selisih sama konter gitu jadi saya masih gak mau pakai. Seperti transfer ke bank lain itu adminnya juga besar-besar. Jadi saya Cuma pakai untuk penarikan sama tabungan saja”.⁴⁰

Berbeda dengan keterangan Abdurahman, Kusdina mengungkapkan bahwa dalam bertransaksi Anis melihat dari sisi lain tentang biaya admin yang diterapkan dalam penggunaan BSI *mobile*. Anis mengungkapkan bahwa:

“Sangat fleksibel jadi saya bebas akses dimana saja gitu. Apalagi saya gak perlu jauh-jauh ke kantor BSI *mobile*. Apalagi untuk hal-hal kecil seperti pembelian di *e-commerce*, bayar listrik, beli pulsa hal-hal gitu tuh saya suka ya. Kalo saya daripada saya masih harus luang tenaga jalan ke counter masih luang biaya bensin kan di sini jauh juga saya tinggalnya dari keramaian jadi *counter* jauh juga bedanya hanya di counter adminnya Rp. 1.500. Saya rasa dua ribu atau tiga ribu itu nominal yang sangat murah untuk admin ya itu tadi, saya males ribet juga orangnya jadi mau yang praktis-praktis saja gitu. Ya secara logika saja kita melakukan transaksi menggunakan BSI *mobile* masak pihak Banknya tidak ambil untung kan itung-itung kita ini dipermudah. Toh saya transaksi beli token juga gak setiap hari atau setiap waktu karena saya juga biasanya belinya sekalian 400.000 gitu untuk satu bulan jadi admin 2.500 menurut saya ya sangat murah”.⁴¹

Sependapat dengan Nurul, Muhammad Zidan mengungkapkan:

“Bagi saya mudah dan murah, apalagi untuk saya yang tinggalnya bukan di kota besar gini. Saya daripada bolak balik Bank terus masih luang waktu, tenaga kendaraan juga ya saya mending milih transaksi di online. Hampir semua mbak saya kalau transaksi di BSI *mobile* ini. Dulu sebelum pakai BSI *mobile*, saya kalau mau *top up shopeepay* harus ke indomaret dulu dan jaraknya lumayan jauh dari rumah. Itupun masih kena biaya admin Rp. 2000, Masih jalan jauh dan masih harus bayar. Setelah pakai BSI *mobile* rasanya jadi lebih mudah *top up* dari BSI *mobile* ke *shopeepay* hanya kena biaya admin Rp. 1000.”⁴²

Dari hasil observasi diatas melalui wawancara kepada para nasabah dapat dilihat bahwa terdapat dua persepsi dalam artian terkait harga kita tidak bisa mematok harga itu

⁴⁰Safnatun Nabila, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

⁴¹ Anis, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

⁴² Muhammad Zidan, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

termasuk murah atau mahal karena ukuran setiap orang lain berbeda. Ada yang mengatakan bahwa harga untuk melakukan transaksi di BSI *mobile* mahal, akan tetapi ada juga yang bilang murah. Tergantung dari persepsi orang yang menggunakan.

c. Promosi

Promosi menjadi suatu indikator untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Dari hasil wawancara terhadap nasabah dan *customer service* BSI KCP Sumenep didapatkan data bahwa nasabah puas terhadap promosi yang dilakukan oleh *customer service* seperti yang diungkapkan oleh Anis selaku nasabah BSI yang menyatakan bahwa:

“Dari BSI *mobile*, dari pertama karyawannya juga sering memberikan informasi terkait layanan baru termasuk BSI *mobile*. Saya kan lihat dari cara promosi mereka itu menjelaskan ke saya secara detail sehingga saya sangat mudah mengerti dan mudah dalam mengoperasikan aplikasi BSI *mobile*”⁴³

Selain dari *customer service*, nasabah juga menyatakan bahwa BSI *mobile* ini juga seringkali diinformasikan kepada para nasabah oleh satpam juga *teller* yang melayani transfer bagi para nasabah. Seperti keterangan dari Anis yang menyatakan bahwa:

“Selain itu, Saya pernah juga transfer dalam jumlah yang besar, kemudian tellernya menyarankan menggunakan BSI *mobile*. Setelah itu saya dikasih brosur tentang BSI *mobile* itu sama satpam BSI”⁴⁴

d. Pelayanan Karyawan

Pelayanan karyawan identik dengan tingkat kesopanan ketelitian dan keramahan karyawan dalam melayani nasabah. Pelayanan karyawan dalam penelitian ini yakni pelayanan karyawan yang dilakukan oleh karyawan BSI KCP Sumenep yakni *customer service* yang menangani tentang pelayanan maupun keluhan dari nasabah terkait BSI *mobile*. Hal tersebut diungkapkan oleh nasabah yakni Anis yang mengungkapkan bahwa:

“Saya ini kan memang orangnya suka sekali kalau ada update dan upgrade dari banyak hal saya selalu *excited* jadi mereka selalu melayani kami dengan baik itu yang membuat saya betah menggunakan BSI dari awal buka dulu sampai sekarang. Selain mereka ramah, peyanannya cepat mereka juga sabar sekali menghadapi pelanggan yang seperti

⁴³ Anis, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

⁴⁴ Anis, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

kami ini kurang mengerti ini. Kapan hari juga kan saya pernah aplikasi saya itu log out secara tiba-tiba dan saya bingung gitu sedangkan saya lupa password karena saya pernah klik log in otomatis, sedangkan email saya yang terhubung itu sudah hilang karena lupa password juga akhirnya saya datang ke BSI KCP Sumenep akhirnya saya dibantu oleh *customer service*, dengan pelayanan yang baik juga sabar udah gitu juga pelayanannya cepat sekali jadi saya merasa bahwa pelayanan karyawan BSI KCP Sumenep dalam melayani keluhan nasabah tentang BSI *mobile* ini sangat tanggap. Kalau eror sih nggak ada makanya kalau perihal pelayanan memang saya akui jempol".⁴⁵

Hal di atas membuktikan bahwa pelayanan karyawan sangat-sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena ini merupakan suatu hal yang penting membuat nasabah merasa puas, dengan karyawan yang mempunyai performa bagus dan berkesan di mata para nasabah dapat membuat nasabah betah dalam menggunakan produk layanan sebuah perusahaan. Dalam penelitian ini nasabah menyatakan kepuasannya juga pada pelayanan karyawan dalam hal ini *customer service* yang menangani tentang BSI *mobile* baik dari promosi produk untuk memperkenalkan kepada para nasabah terkait aplikasi. Mengajarkan bagaimana cara mengoperasikan, maupun menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan oleh para nasabah BSI *mobile* seperti yang paling sering terjadi yakni lupa password aplikasi dan email yang membuat nasabah harus konfirmasi ke kantor secara langsung. Hal inipun juga tanggap diselesaikan oleh *customer service* yang sedang bekerja. Hal ini membuat nasabah merasa puas.⁴⁶

e. Fasilitas

Fasilitas dalam penelitian ini meliputi kelengkapan fitur dan fasilitas lain yang ada di dalam aplikasi yang digunakan oleh nasabah BSI *mobile*. Nurul selaku nasabah menyatakan bahwa:

“Kalau layanannya memang menurut saya sangat bagus, sangat inovatif, tergolong lengkap juga. Saya menggunakan sudah dua tahun beberapa kali juga sudah ganti layanan seperti tampilan fitur-fiturnya juga beberapa kali *diupgrade* jadinya lebih bagus dan menarik jadi kalau mau transaksi itu mudah gitu. Tampilan layanan menunya juga menurut saya gampag dimengerti dan sangat memudahkan jadi saya semenjak

⁴⁵ Anis, Nasabah BSI *Mobile*, Wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024.

⁴⁶ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*.

pertama kali pakai sampai sekarang saya mudah memahaminya juga tanpa saya melihat tutorial atau bertanya kepada orang lain tentang penggunaannya. Karena ya memang panduan dari aplikasinya sendiri juga sangat memudahkan pengguna BSI *mobile*".⁴⁷

Dalam penelitian ini, fasilitas memang sangat penting untuk dapat digunakan dalam mengukur kepuasan nasabah di BSI KCP Sumenep dalam penggunaan BSI *mobile*. Maka dari hasil observasi diatas melalui wawancara kepada nasabah. Tingkat fasilitas dalam pelayanan juga menjadi faktor penentu kepuasan nasabah. Karena fasilitas disinilah yang membantu kelancaran sistem operasional bank yariah indonesia.⁴⁸

⁴⁷ Nurul, nasabah Bank BSI KCP Sumenep, wawancara secara langsung pada tanggal 23 April 2024

⁴⁸ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*.