

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

1. Sejarah Singkat Bank BPRS Bhakti Sumekar

Bank BPRS Bhakti Sumekar adalah sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Sumenep. Bank ini didirikan pada tanggal 16 September 2002 dengan bentuk perseroan terbatas (PT), kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Dalam upaya meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan pendapatan Asli Daerah (PAD), Pemerintah Kabupaten Sumenep memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi sasaran tersebut. Dimana pada gilirannya Lembaga Keuangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah Sumenep untuk mencapai kesejahteraan warga daerah secara merata. Untuk memenuhi maksud dan sasaran tersebut diatas Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi bank Perkreditan Rakyat yang berdomosili di Sidoarjo yaitu PT.BPR DANA MERAPI kepada selanjutnya direlokasi ke Kabupaten Sumenep.¹

Dalam perkembangannya PT. BPR Dana Merapi telah merasakan perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan Akte Nomor 24 tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan

¹ <https://bhakisumekar.co.id>

Persetujuan dari Bank Indonesia no.04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 Nopember 2003. Dan memperoleh pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No. C-19351 NT.01.04 tahun 2002 tanggal 08 Oktober 2002 tentang Persetujuan Akta Perubahan Aturan Dasar Perseroan Terbatas. Selanjutnya kepada mengukuhkan pendirian PT. BPRS Bhakti Sumekar – Sumenep, Pemerintah kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2003 Tanggal 31-07-2003 tentang Pendirian PT. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Bhakti Sumekar.²

Bank BPRS Bhakti Sumekar berkantor pusat di Sumenep yang beralamat di **Jalan Trunojoyo no. 137, Dalam BPRS Bhakti sumekar sendiri terdapat tiga cabang di berbagai Kabupaten diantaranya yaitu Kabupaten Sumenep yang terdiri dari dua puluh lima kantor cabang, tiga kantor kas dan satu kantor pusat, kemudian yaitu Kabupaten Pamekasan terdiri dari tiga kantor cabang dan satu kantor kas, dan yang terakhir Kabupaten Jember terdiri dari satu kantor cabang.**

2. Badan Hukum

PT. BPR DANA MERAPI didirikan berdasarkan akta notaris Yanita Poerbo SH No 64 tanggal 30 Juli 1992 dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusan nomor C2392.H.01.01TH 1993 tanggal 22 Januari 1993, serta telah didaftarkan di kantor Pengadilan Negeri Sidoarjo dengan nomor 41/30/PT-1993 tanggal 6 Februari 1993. Rencana akuisisi dari Pemerintah Kabupaten Sumenep telah memperoleh rekomendasi dan persetujuan

² p2k.unmura.ac.id /Bprs-Bhakti-Sumekar

dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Sumenep tanggal 19 Nopember 2001 dengan nomor 910/953/435.040/2001.³

Telah disetujui Juga oleh pihak Bank Indonesia pada tanggal 20 Februari 2002 dengan Surat Persetujuan Nomor 4/5/DPBPR/P3BPR/Sb. Dalam perkembangannya PT. BPR Dana Merapi telah mengalami perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan Akte Nomor 24 tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan Persetujuan dari Bank Indonesia no.04/8/KEP/PBI/sb/2002 pada tanggal 11 November 2003.

Dan mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No. C-19351NT.01.04 tahun 2002 tanggal 08 Oktober 2002 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas. Selanjutnya untuk mengukuhkan pendirian PT. BPRS Bhakti Sumekar– Sumenep, Pemerintah kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2003 Tanggal 31-07-2003 tentang Pendirian PT. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Bhakti Sumekar.

Perubahan Sistem Konvensional menjadi Sistem Syari'ah dan perubahan nama PT. BPR Bhakti Sumekar menjadi PT. BPRS Bhakti Sumekar dalam akte notaris Sukarini, SH notaris di Sidoarjo No.1 tanggal 1 November 2003 telah mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No.C-01389 HT.0104.TH.2004 tanggal 19 Januari 2004 dan persetujuan izin prinsip Bank

³ Tim Penyusun Laporan Keuangan. Laporan Keuangan Tahunan (Sumenep: BPRS Bhakti Sumekar, 2016)

Indonesia NO.6/606/DPbs Jakarta tanggal 21 Mei 2004 serta Bank Indonesia Cabang Surabaya No.6/353/DPBPR/IDBPR/Sb tanggal 22 Juni 2004.

Dan Ijin Perubahan Kegiatan Usaha Konvensional Menjadi Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah dari Gubernur Bank Indonesia No.6/74/KEP.GBI/2004 tanggal 22 September 2004 dan beroperasi secara prinsip syariah mulai 22 Oktober 2004.⁴

3. Visi, Misi, dan Motto BPRS Bhakti Sumekar

a. Visi

“Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya.”

b. Misi

“Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syariah.”

“Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.”

“Mengupayakan Peningkatan Pendapatan Asli Daerah.”

c. Motto

“Mitra Dalam Bermuamalah”

4. Produk-produk BPRS Bhakti Sumekar

Produk dan jasa BPRS Bhakti Sumekar di bedakan menjadi tiga bagian antara lain sebagai berikut:

⁴ Ibid

a. Tabungan

1) Tabungan Barokah

Merupakan simpanan dana anda dalam bentuk tabungan rupiah dengan akad "wadi'ah yad dhamanah" yaitu sebagai titipan murni yang akan membantu mengelola dana anda menjadi lebih barokah.

Keuntungan bagi nasabah:

- a) **Kemudahan Pembukaan Tabungan**
- b) **Setoran Awal Yang Ringan**
- c) **Tidak Ada Biaya Administrasi**
- d) **Setor / Tarik Tanpa Batas**
- e) **Bonus Tabungan Kompetitif**
- f) **Cadangan Keperluan Mendadak**
- g) **Jaringan Online Tersebar Luas**
- h) **Dukungan Layanan Antar Jemput**
- i) **Dukungan BBS Mobile**
- j) **Dukungan ATM BBS**

Syarat dan Ketentuan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Setoran awal sebesar Rp 10.000,-
- c) **Peruntukan** Untuk nasabah perorangan atau lembaga atau badan usaha.
- d) Identitas Diri Perorangan KTP atau SIM atau Paspor atau Kartu Keluarga dan NPWP atau Surat Keterangan Tidak Memiliki NPWP
- e) Identitas Diri Lembaga atau Badan Usaha

2) Tabungan Qurban

Merupakan tabungan berencana yang siap memantapkan niat Anda jadi lebih istiqomah untuk berqurban di hari raya Idul Adha.

Keuntungan bagi nasabah:

- a) **Kemudahan Pembukaan Tabungan**
- b) **Setoran Awal Yang Terjangkau**
- c) **Memantapkan Niat Anda**
- d) **Menjaga Anda Tetap Istiqomah**
- e) **Tidak Ada Biaya Administrasi**
- f) **Bagi Hasil Tabungan Kompetitif**
- g) **Jaringan Online Tersebar Luas**
- h) **Didukung Layanan Antar Jemput**

Syarat dan Ketentuan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Setoran awal sebesar Rp 100.000,-
- c) **Peruntukan** Hanya untuk nasabah perorangan.
- d) Identitas Diri Perorangan KTP atau SIM atau Paspor atau Kartu Keluarga dan NPWP atau Surat Keterangan Tidak Memiliki NPWP

3) Tahara

Tahara merupakan TABungan HARI RAYA yang merupakan tabungan berencana untuk menyiapkan dana keperluan di hari raya Idul Fitri lebih dini.

Keuntungan bagi nasabah :

- a) Kemudahan Pembukaan Tabungan.

- b) Setoran Awal Yang Terjangkau
- c) Memantapkan Rencana Anda
- d) Menjaga Anda Tetap Istiqomah
- e) Tidak Ada Biaya Administrasi
- f) Bagi Hasil Tabungan Kompetitif
- g) Jaringan Online Tersebar Luas
- h) Dukungan Layanan Antar Jemput

Syarat dan ketentuan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Setoran awal sebesar Rp 10.000,-
- c) **Peruntukan** Untuk nasabah perorangan atau lembaga atau badan usaha.
- d) Identitas Diri Perorangan KTP atau SIM atau Paspor atau Kartu Keluarga dan NPWP
- e) atau Surat Keterangan Tidak Memiliki NPWP
- f) Identitas Diri Lembaga atau Badan Usaha

4) Simple

Simple merupakan SIMpanan PELajar yang merupakan sarana edukasi putra-putri kita mengenal perbankan dalam mengelola dana yang dimiliki sejak usia dini untuk mencapai cita-cita dan keinginannya.

Keuntungan bagi nasabah:

- a) Kemudahan Pembukaan Tabungan
- b) Setoran Awal Yang Pas di Saku
- c) Setor / Tarik Tanpa Batas

- d) Tidak Ada Biaya Administrasi
- e) Bonus Tabungan Kompetitif
- f) Cadangan Keperluan Mendadak
- g) Jaringan Online Tersebar Luas
- h) Dukungan Layanan Antar Jemput
- i) Dukungan Layanan Mobil Kas Keliling

Syarat dan ketentuan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Setoran awal sebesar Rp 1.000,-
- c) Khusus pelajar dari pendidikan usia dini hingga sekolah menengah atas
- d) KTP atau Akta Lahir atau Kartu Keluarga

5) Tabungan Umroh

Tabungan umroh merupakan adalah tabungan yang dipersiapkan untuk mengelola dana umroh anda dan memantapkan niat jadi lebih istiqomah dalam mencapai tujuan beribadah.

Keuntungan bagi nasabah:

- a) Kemudahan Pembukaan Tabungan
- b) Setoran Awal Yang Terjangkau
- c) Memantapkan Niat Anda
- d) Setor / Tarik Tanpa Batas
- e) Tidak Ada Biaya Administrasi
- f) Bonus Tabungan Kompetitif
- g) Jaringan Online Tersebar Luas

h) Dukungan Layanan Antar Jemput

Syarat dan ketentuan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Setoran awal sebesar Rp 100.000,-
- c) Hanya untuk nasabah perorangan.
- d) Identitas Diri Perorangan KTP atau SIM atau Paspor atau Kartu Keluarga dan NPWP atau Surat Keterangan Tidak Memiliki NPWP

6) Tabungan Haji

Tabungan haji merupakan tabungan yang dipersiapkan untuk mengelola dana haji anda dan memantapkan niat jadi lebih istiqomah dalam mencapai tujuan beribadah.

Keuntungan bagi nasabah:

- a) Kemudahan Pembukaan Tabungan
- b) Setoran Awal Yang Terjangkau
- c) Memantapkan Niat Anda
- d) Setor / Tarik Tanpa Batas
- e) Tidak Ada Biaya Administrasi
- f) Bonus Tabungan Kompetitif
- g) Jaringan Online Tersebar Luas
- h) Dukungan Layanan Antar Jemput

Syarat dan ketentuan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Setoran awal sebesar Rp 100.000,-

- c) Setoran awal sebesar Rp 100.000,-
- d) Identitas Diri Perorangan KTP atau SIM atau Paspor atau Kartu Keluarga dan NPWP atau Surat Keterangan Tidak Memiliki NPWP

7) Tabungan Gaul IB

Tabungan Gaul IB merupakan tabungan digital yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana penyimpanan dana maupun sebagai sarana investasi bagi generasi millennial.

Keuntungan bagi nasabah:

- a) Registrasi secara online
- b) Setoran Awal Yang Terjangkau
- c) Bebas Biaya Administrasi
- d) Setor / Tarik Dana Tabungan Tanpa Batas
- e) Jangka Waktu Dana Investasi Yang Fleksibel
- f) Pilihan Investasi Yang Fleksibel
- g) Bagi Hasil Tabungan Kompetitif
- h) Fitur Aplikasi Gaul iB

Syarat dan ketentuan:

- a) Registrasi Tabungan Gaul iB hanya dapat dilakukan secara online menggunakan aplikasi Gaul iB (berbasis smartphone android) yang dapat di unduh dari [Google Play Store](#)
- b) Setoran awal sebesar Rp. 10.000,- yang dapat disetorkan melalui teller, atau transfer ke rekening virtual account Tabungan Gaul iB anda.

- c) Setoran awal sebesar Rp. 10.000,- yang dapat disetorkan melalui teller, atau transfer ke rekening virtual account Tabungan Gaul iB anda.
- d) Identitas Diri Perorangan KTP yang masih berlaku, NPWP jika memiliki dan Tanda tangan penabung (yang dilakukan diatas kertas putih)

8) BBS Mobile

BBS Mobile adalah singkatan dari “Bank BPRS Bhakti Sumekar Mobile Banking” yang merupakan layanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi tabungan secara online yang dapat dijalankan pada perangkat smartphone yang dimiliki oleh nasabah menggunakan data seluler/wifi.

Keuntungan bagi nasabah:

- a) **Kebebasan Bertransaksi** nasabah dapat bertransaksi menggunakan BBS mobile kapan saja dan dimana saja, tanpa terbatas waktu dan tempat.
- b) Kemudahan Registrasi dan aktivasi BBS mobile di ponsel nasabah yang mudah dan praktis, di seluruh Kantor Bank BBS.
- c) Bebas Biaya Administrasi Aktivasi BBS mobile bebas dari biaya iuran dan administrasi bulanan.
- d) **Limit transaksi yang besar** dengan menggunakan BBS mobile anda dapat bertransaksi hingga Rp. 5.000.000,-

b. Deposito

1) Deposito Murabahah

Deposito murabahah merupakan investasi dana anda dalam bentuk deposito rupiah dengan akad "mudharabah mutlaqah" yaitu investasi dana dengan sistem bagi hasil yang sesuai dengan syariah islam.

Keuntungan bagi nasabah:

- a) Kemudahan Pembukaan Deposito
- b) Setoran Awal Yang Terjangkau
- c) Tidak Ada Biaya Administrasi
- d) Bagi Hasil Kompetitif
- e) Pencairan Awal Bebas Penalti
- f) Jaringan Online Tersebar Luas
- g) Dukungan Layanan Antar Jemput.

Syarat dan ketentuan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Nilai dana investasi mulai dari Rp 1.000.000,-
- c) Untuk nasabah perorangan atau lembaga atau badan usaha.
- d) Identitas Diri Perorangan KTP atau SIM atau Paspor atau Kartu Keluarga dan NPWP atau Surat Keterangan Tidak Memiliki NPWP
- e) Identitas Diri Lembaga atau Badan Usaha

c. Penukaran Uang

1) Riyal Arab Saudi

BPRS Bhakti Sumekar hanya melayani penukaran uang Riyal Arab Saudi ke Rupiah, atau dari uang Rupiah ke Riyal Arab Saudi, dengan nilai tukar yang kompetitif.

Keuntungan bagi nasabah:

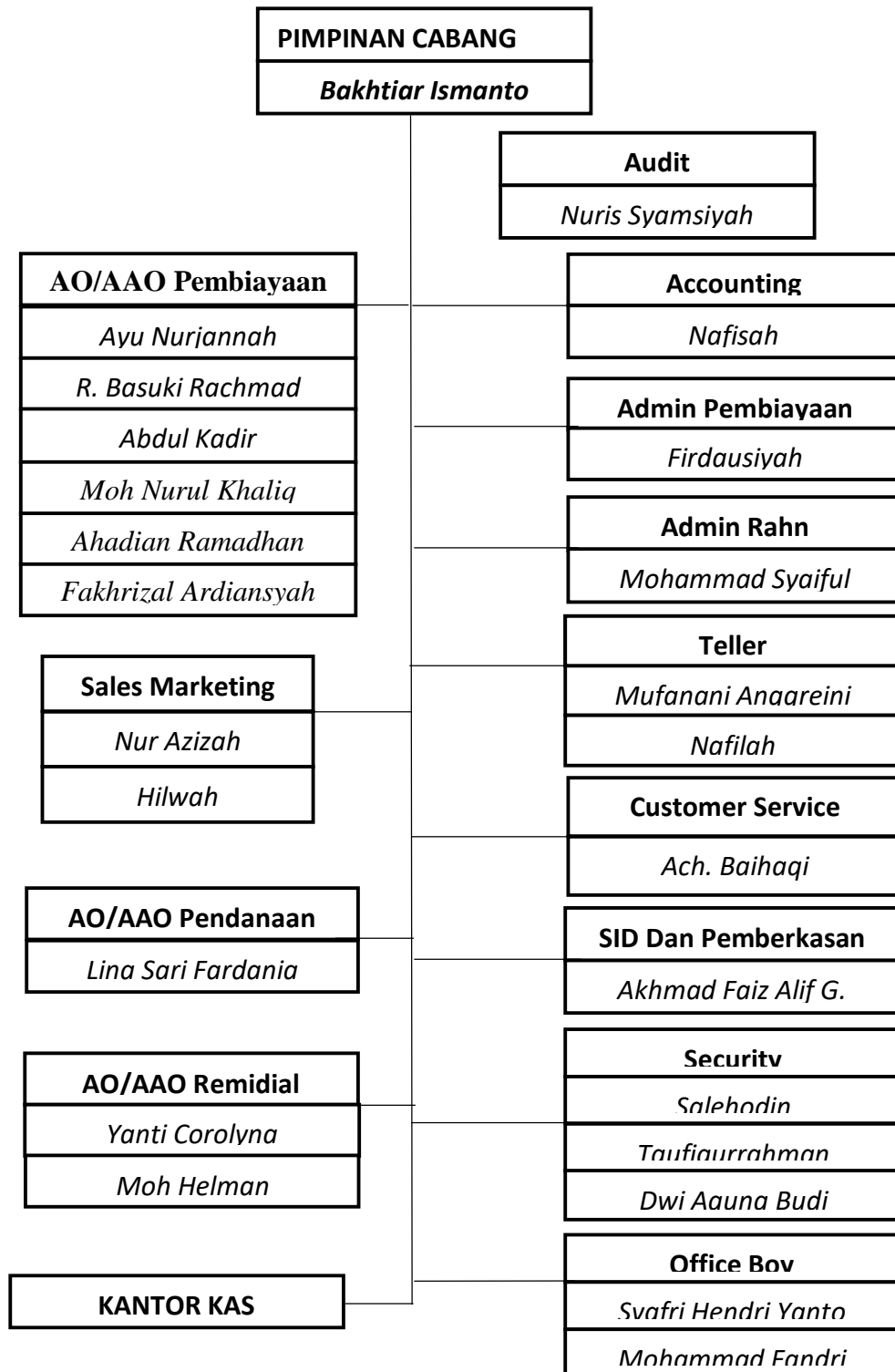
- a) Kemudahan Penukaran Uang
- b) Tanpa Minimum Nominal Penukaran

- c) Bebas Biaya Administrasi
- d) Nilai Tukar Kompetitif
- e) Jaringan Online Tersebar Luas
- f) Dukungan Layanan Antar Jemput

Syarat dan ketentuan:

- a) Mengisi formulir penukaran uang.
- b) Nasabah menyiapkan dana baik berupa uang Rupiah atau Riyal Arab Saudi yang diperlukan untuk transaksi penukaran uang.
- c) Untuk nasabah perorangan atau lembaga atau badan usaha.
- d) Identitas Diri Perorangan KTP atau SIM atau Paspor atau Kartu Keluarga dan NPWP atau Surat Keterangan Tidak Memiliki NPWP
- e) Identitas Diri Lembaga atau Badan Usaha

5. Struktur Organisasi BPRSBhakti Sumekar Cabang Madya



Pamekasan

Sumber: Tim Penyusun Laporan Keuangan. Laporan Keuangan Tahunan
(Sumenep: BPRS Bhakti Sumekar, 2022)

B. Paparan Data

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka peneliti akan memaparkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap nasabah dan karyawan karyawan PT. Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor cabang madya Pamekasan.

1. keuntungan yang diperoleh oleh nasabah dengan menggunakan fasilitas aplikasi BBS Mobile pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

Perkembangan teknologi digital berperan besar terhadap perubahan perilaku masyarakat. Salah satunya, aktivitas pembayaran secara online yang kini jadi tren didalam kehidupan masyarakat. Perubahan pola dan gaya hidup mendorong sektor perbankan untuk beradaptasi dengan menghadirkan sebuah aplikasi yang bernama mobile banking. BPRS Bhakti Sumekar memiliki produk layanan dengan system online berbasis smartphone android atau yang lebih di kenal dengan Bank BPRS Bhakti sumekar *internet mobile banking* (BBS Mobile).

Dengan menggunakan fasilitas layanan aplikasi BBS Mobile di Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, nasabah dapat menikmati berbagai keuntungan yang mereka dapatkan untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam melakukan transaksi perbankan.

Peneliti menanyakan terlebih dahulu apa yang dimaksud Bank BPRS Bhakti Sumekar internet mobile banking (BBS Mobile). Seperti apa yang dipaparkan oleh Ach.Baihaqi selaku *customer service*, bahwasanya BBS Mobile itu:

“BBS Mobile itu merupakan sebuah produk layanan aplikasi Mobile Banking yang berbasis smartphone android yang diciptakan Bank BPRS Bhakti Sumekar. BBS Mobile sendiri sudah beroperasi selama 6 tahun terhitung dari awal diluncurkan dihadapan publik pada tahun 2018 dan

diciptakan dengan fitur yang sama seperti Mobile Banking pada umumnya, seperti cek saldo, transfer antar rekening sesama BPRS Bhakti Sumekar maupun transfer antar bank lain dan juga yang terbaru di BBS Mobile yaitu penambahan fitur pembayaran pajak sepeda motor yang bisa dilakukan melalui aplikasi BBS Mobile, sebelumnya juga sudah ada fitur yang lain seperti pembayaran tagihan seperti pembayaran token listrik, PDAM, PLN, Telkom dan BPJS serta juga terdapat *Topup E-money* yang sudah terlebih dahulu keluar.”⁵

Menurut Ach. Baihaqi, Aplikasi BBS Mobile merupakan produk layanan aplikasi Mobile Banking yang berbasis *smartphone* android yang diciptakan untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan seperti melakukan pembayaran tagihan dan melakukan topup e-money.

Hal serupa juga disampaikan oleh Lina Sari Fardania selaku *Marketing Founding*, bahwasanya aplikasi BBS Mobile yaitu:

“Aplikasi BBS Mobile merupakan sebuah aplikasi yang di rilis pada tahun 2018 dimana aplikasi tersebut ditujukan untuk semua kalangan nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar agar mempermudah mereka dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus pergi ke kantor cabang atau kantor pusat terlebih dahulu”⁶

Menurut Lina Sari Fardania, Aplikasi BBS Mobile diciptakan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus pergi kantor pusat maupun kantor cabang.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Aplikasi BBS Mobile merupakan produk Mobile Banking yang berbasis *smarthphone* android yang diciptakan dengan bebarap fitur yang sama seperti Mobile Banking pada umumnya yang di tujuan untuk mempermudah semua nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar dalam

⁵ Ach. Baihaqi, *Costumer Service*, Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (Kamis, 21 Desember 2023).

⁶ Lina Sari Fardania, *Marketing Founding*, Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (Jum'at, 08 Desember 2023).

melakukan transaksi keuangan kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengunjungi kantor terlebih dahulu.

Hal tersebut diperkuat peneliti dengan dilakukannya sebuah wawancara dengan beberapa nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor Cabang Madya Pamekasan diantaranya. Seperti apa yang dipaparkan oleh Ach. Ziky selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

“Menurut saya mas BBS Mobile itu sebuah aplikasi perbankan yang membantu saya sebagai nasabah BPRS untuk melakukan transaksi keuangan melalui hp dengan dibantu oleh jaringan internet dan keuntungan yang bisa saya dapatkan yaitu dapat dengan mudah mentransfer uang, memeriksa saldo, dan bahkan membayar tagihan dengan mudah.”⁷

Menurut Ach Ziky BBS Mobile merupakan aplikasi yang diciptakan oleh BPRS Bhakti Sumekar untuk membantu kegiatan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui ponsel yang dibantu oleh jaringan internet.

Hal senada juga disampaikan oleh Nur Holis selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“ Menurut saya dek BBS Mobile ini merupakan aplikasi canggih dari BPRS yang mempermudah nasabah seperti saya dalam mengelola keuangan. Dengan menggunakan aplikasi ini keuntungan yang saya dapatkan yaitu saya dapat mengakses layanan perbankan, melakukan transaksi, dan mengontrol rekening saya melalui hp.”⁸

Menurut Nur Holis terkait aplikasi BBS Mobile yaitu aplikasi yang canggih yang di berikan oleh pihak BPRS Bhakti Sumekar untuk mempermudah dalam mengelola keuangan dan keuntungan yang didapat yaitu memberi kemudahan dalam melakukan transaksi secara online.

⁷ Ach. Ziky, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (18 Desember 2023)

⁸ Nur Holis, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (20 Desember 2023)

Selanjutnya disampaikan Rika Sari selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan bahwasanya:

“Menurut saya, BBS Mobile itu aplikasi pintar yang diberikan oleh BPRS untuk membantu pengalaman perbankan saya. Keuntungan yang saya dapat melalui aplikasi ini, saya dapat mengontrol rekening saya dan melakukan transfer dengan cepat.”⁹

Menurut Rika Sari Aplikasi BBS Mobile merupakan aplikasi pintar yang diciptakan oleh pihak Bank BPRS Bhakti Sumekar untuk memaksimalkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankannya dan dilengkapi dengan fitur-fitur yang membantu nasabah agar lebih mudah bertransaksi.

Hal yang senada juga disampaikan oleh Septiyana Eka Putri selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan bahwasanya:

“BBS Mobile itu aplikasi mobile banking yang diciptakan sama dengan halnya dengan mobile banking di bank lainnya yang diciptakan buat para nasabah agar mengakses layanan perbankan dengan cepat dan mudah melalui hp dan keuntungan yang saya dapat mungkin tidak ada potongan bulanannya beda dengan mobile banking pada bank lainnya.”¹⁰

Menurut Septiyana Eka Putri Aplikasi BBS Mobile merupakan aplikasi Mobile Banking pada umumnya yang diciptakan untuk para nasabah dalam mengakses layanan perbankan dengan cepat dan praktis dan keuntungan yang didapat dalam menggunakan aplikasi BBS Mobile tidak ada potongan bulanannya.

Jadi dapat disimpulkan setelah peneliti selesai melakukan wawancara dengan para nasabah bahwa Aplikasi BBS Mobile merupakan sebuah aplikasi yang diciptakan oleh pihak BPRS yang dimana tujuannya untuk dapat mempermudah

⁹ Rika Sari, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (18 Desember 2023)

¹⁰ Septiyana Eka Putri, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (20 Desember 2023)

nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sama halnya dengan Aplikasi Mobile Banking pada umumnya, dengan beberapa keuntungan yang nasabah bisa dapatkan setelah menggunakan Aplikasi BBS Mobile seperti tidak ada potongan bulanan, transfer uang dengan cepat, mengontrol keuangan dengan mudah dan melakukan sebuah transaksi tanpa harus pergi ke Bank terlebih dahulu.

Keuntungan utama yang diperoleh nasabah dengan menggunakan fasilitas aplikasi BBS Mobile, seperti yang di jelaskan oleh Bapak Ach. Baihaqi selaku *Costumer Service* Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Jadi gini Fal, Aplikasi BBS Mobile ini diciptakan untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara online, jadi keuntungan utama nasabah dapatkan dari penggunaan Aplikasi BBS Mobile yaitu nasabah bebas bertransaksi di rumah atau dimana saja dengan syarat harus ada sambungan internet seperti melakukan pembayaran PDAM, beli pulsa, token listrik, topup shopee buat ibu-ibu yang suka berbelanja dan juga sekarang itu Aplikasi BBS Mobile sudah bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan jadi kamu tidak perlu lagi ke kantor Samsat, itu salah satu keuntungan yang didapat oleh nasabah kita ketika menggunakan Aplikasi BBS Mobile.”¹¹

Menurut Ach. Baihaqi keuntungan utama nasabah yang didapatkan dalam menggunakan Aplikasi BBS Mobile yaitu nasabah bebas bertransaksi di rumah atau dimana saja seperti melakukan pembayaran PDAM, pembelian pulsa, pembelian token listrik, topup shopee dan juga Aplikasi BBS Mobile sekarang bisa digunakan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan dan nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor Samsat.

Hal senada juga disampaikan oleh Lina Sari Fardania selaku *Marketing Founding*, bahwasanya keuntungan yang didapatkan nasabah yaitu:

¹¹ Ach. Baihaqi, *Costumer Service*, Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (Kamis, 21 Desember 2023).

“Keuntungan yang didapatkan nasabah dalam penggunaan Aplikasi BBS Mobile yaitu berupa kemudahan dalam bertransaksi maka kita pihak BPRS berupaya untuk dapat membuat nasabah nyaman dan betah dalam menggunakan Aplikasi BBS Mobile, dengan BBS Mobile nasabah bisa melakukan transfer dengan mudah, bisa melakukan topup OVO dengan mudah, bisa melakukan topup shopee dan juga melakukan aktivitas pembayaran yang lain-lain. Jadi kita sebagai nasabah tidak perlu lagi repot-repot datang ke kantor lagi, lebih mudah dan bisa menghemat waktu bukan!”¹²

Menurut Lina Sari Fardania terkait keuntungan nasabah dalam menggunakan Aplikasi BBS Mobile yaitu berupa kemudahan dalam melakukan sebuah transaksi seperti transfer dengan mudah, melakukan pembayaran dengan mudah seperti topup OVO, topup shopee dan beberapa jenis pembayaran lainnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa keuntungan utama yang nasabah dapatkan dalam menggunakan Aplikasi BBS Mobile yaitu berupa kemudahan dalam melakukan transaksi seperti melakukan pembayaran PDAM, token listrik, topup OVO, topup shopee dan sejenis pembayaran lainnya. Hal itu juga dapat menghemat waktu nasabah tanpa harus pergi ke kantor cabang terlebih dahulu dan juga bisa menghemat yang dimiliki oleh nasabah itu sendiri.

Selanjutnya peneliti melakukan sebuah wawancara terhadap para nasabah terkait apakah penggunaan aplikasi BBS Mobile telah meningkatkan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Seperti apa yang dipaparkan oleh Ach. Ziky selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Terkait penggunaan, iya bisa dikatakan nyaman karena penggunaan aplikasi BBS Mobile secara signifikan meningkatkan kenyamanan saya

¹² Lina Sari Fardania, *Marketing Founding*, Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (Jum'at, 08 Desember 2023).

dalam melakukan transaksi perbankan. Saya dapat mengakses rekening kapan saja dan di mana saja.”¹³

Menurut Ach. Zicky terkait penggunaan Aplikasi BBS Mobile Ach Zicky menjawab nyaman dalam menggunakan Aplikasi BBS Mobile karena membantu mengakses rekening kapan saja dan dimana saja hal tersebut meningkatkan kenyamanan Ach. Zicky dalam menggunakan Aplikasi BBS Mobile.

Hal serupa juga disampaikan oleh Nor Holis selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Kalau yang saya rasakan mas selama memakai aplikasi ini sangat jelas bahwa penggunaan aplikasi BBS Mobile telah memberikan kenyamanan yang besar buat saya sendiri, karena saya orangnya tidak suka ribet mas dengan menggunakan aplikasi BBS Mobile ini mempermudah dan mempernyamanlah tidak lagi perlu repot-repot lagi pergi ke kantor untuk melakukan transfer atau pembayaran tagihan, semua dapat saya lakukan dengan cepat melalui hp saya.”¹⁴

Menurut Bapak Nur Holis terkait penggunaan Aplikasi BBS Mobile Nur holis menjawab sangat jelas memberikan kenyamanan selama memakai aplikasi BBS Mobile karena Bapak Nurholis terbantu karena mempermudah dalam urusan mentransfer atau melakukan pembayaran tagihan tanpa harus pergi ke kantor terlebih dahulu.

Selanjutnya disampaikan oleh Rika Sari selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Yang saya rasakan setelah menggunakan aplikasi BBS Mobile ini, saya merasakan cukup nyaman dalam melakukan transaksi perbankan. Kemampuan untuk memantau saldo semau kita dan melakukan transfer

¹³ Ach. Ziky, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (18 Desember 2023)

¹⁴ Nur Holis, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (20 Desember 2023)

dengan mudah. Mungkin ada tambahan lagi terkait BBS Mobile ini yang selalu minta update aplikasi membuat saya sedikit males karena hal itu.”¹⁵

Menurut Rika Sari terkait penggunaan Aplikasi BBS Mobile Rika Sari menjawab merasakan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan seperti melakukan cek saldo dan mentransfer uang dengan mudah, namun ada juga hal yang mengganggu Rika Sari yaitu terkait penggunaan Aplikasi BBS Mobile yang selalu minta update aplikasi.

Hal serupa juga dikatakan oleh Septiyana Eka Putri selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan:

“Kalau berbicara soal tingkat kenyamanan, saya sendiri merasakan biasa saja antara nyaman atau tidaklah karena ya BBS Mobile itu sama dengan aplikasi Mobile Banking lainnya dimana lancar-lancar saja ketika kita mau melakukan transaksi perbankan dan bisa dibilang BBS Mobile ini bisa menghemat waktulah kalau mau melakukan transaksi secara online tanpa harus keluar rumah terlebih dahulu.”¹⁶

Menurut Septiyana Eka Putri berbicara soal tingkat kenyamanan dalam menggunakan Aplikasi BBS Mobile menurutnya sama saja ketika kita menggunakan Aplikasi Mobile Banking pada umumnya dimana lancar-lancar saja dalam melakukan transaksi perbankan.

Jadi kesimpulan yang didapat setelah melakukan wawancara dengan beberapa nasabah terkait kenyamanan menggunakan aplikasi BBS Mobile dalam melakukan sebuah transaksi perbankan yaitu para nasabah cukup nyaman dalam menggunakan Aplikasi BBS Mobile karena mempermudah dan membantu nasabah

¹⁵ Rika Sari, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (18 Desember 2023)

¹⁶ Septiyana Eka Putri, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (20 Desember 2023)

dalam melakukan sebuah aktivitas transaksi perbankan tanpa harus keluar rumah atau pergi ke kantor terlebih dahulu.

2. Minat nasabah terhadap penggunaan layanan aplikasi BBS Mobile pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

Aplikasi BBS Mobile merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet. Layanan Aplikasi BBS Mobile langsung mendapat tanggapan yang baik dari nasabah pengguna jasa layanan perbankan khususnya pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan. Layanan transaksi yang diberikan oleh pihak BPRS tersebut sangat membantu dan memudahkan pihak nasabah dalam mengelola dan memantau keuangan mereka.

Minat nasabah dalam penggunaan layanan aplikasi BBS Mobile pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan sudah digunakan hampir dari sebagian nasabah. Dengan asumsi ketika mereka menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile tentunya banyak kemudahan yang mereka dapatkan. Hal inilah yang menjadi alasan dari beberapa nasabah yang menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile seperti yang dijelaskan oleh Lina Sari Fardania selaku *Marketing Founding*, terkait total keseluruhan nasabah di Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Untuk total keseluruhan nasabah yang memakai layanan aplikasi BBS Mobile di Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan saat ini kalau di persenkan sekitar hampir 70 persen dari 100 persen, karena 30 persennya itu rata-rata lansia yang tidak bisa menggunakan hp atau tidak bisa menggunakan teknologi dan yang kedua itu ada adik-adik pelajar seperti SD dan SMP kan tabungannya masih belum barokah, karena syarat khusus dalam membuka layanan aplikasi BBS

Mobile harus mempunyai atau terdaftar dalam jenis tabungan barokah. Untuk mengetahui jumlah secara pasti berapa orang atau nasabah yang menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile bisa bertanya ke *costumer service* karena data nasabah yang menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile ada disana.”¹⁷

Lina Sari Fardania menjelaskan tentang total keseluruhan nasabah bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan bahwa ada hampir 70 persen nasabah aktif yang menggunakan layanan Aplikasi BBS Mobile sementara 30 persennya itu adalah lansia dan adik-adik pelajar dikalangan SD dan SMP karena jenis tabungannya masih jenis tabungan pelajar bukan jenis tabungan barokah yang dimana syarat utama dalam pembukaan layanan aplikasi BBS Mobile.

Hal senada juga disampaikan oleh Ach. Baihaqi selaku *costumer service* bahwasanya:

“Aplikasi BBS Mobile ini, alhamdulillah sudah banyak dikenal dan dipakai oleh para nasabah. Untuk total keseluruhan nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan yang menggunakan layanan BBS Mobile pada tahun 2023 ini sudah mencapai 500 pengguna dan hampir mencapai 600 pengguna. Peningkatan nasabah dari tahun ketahun dalam menggunakan Aplikasi BBS Mobile disebabkan karena aplikasi ini diciptakan agar bisa membantu nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara online dengan mudah dan cepat.”¹⁸

Ach. Baihaqi menjelaskan tentang total keseluruhan nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya yang menggunakan layanan Aplikasi BBS Mobile sudah mencapai 500 pengguna dan hampir mencapai 600 pengguna dalam tahun 2023. Peningkatan nasabah dari tahun ketahun dalam menggunakan Aplikasi

¹⁷ Lina Sari Fardania, *Marketing Founding*, Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (Jum'at, 08 Desember 2023).

¹⁸ Ach. Baihaqi, *Costumer Service*, Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (Kamis, 21 Desember 2023).

BBS Mobile disebabkan karena aplikasi ini diciptakan agar bisa membantu nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara online dengan mudah dan cepat.

Kesimpulan yang didapat setelah melakukan wawancara dengan Ach. Baihaqi (*costumer service*) dan Lina Sari Fardania (*marketing founding*) terkait total keseluruhan nasabah yang menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile di Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan berjumlah 500 pengguna dan hampir menyentuh 600 pengguna pada tahun 2023, dimana kalau dipersenkan dari total seluruh nasabah yaitu 70 persen nasabah yang menggunakan layanan Aplikasi BBS Mobile dan 30 persen yaitu nasabah yang terdiri dari lansia yang kurang memahami teknologi beserta pelajar SD dan SMP yang belum memiliki tabungan barokah.

Hal tersebut diperkuat peneliti dengan dilakukannya sebuah wawancara dengan beberapa nasabah terkait tingkat minat nasabah terhadap penggunaan layanan aplikasi BBS Mobile pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan diantaranya. Seperti apa yang dipaparkan oleh Bapak Ach. Ziky selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

“Sejauh ini saya sangat tertarik dan antusias dengan adanya layanan aplikasi BBS Mobile ini. Aplikasi ini memberikan kemudahan akses terhadap layanan transaksi perbankan dan saya merasa bahwa ini merupakan langkah positif yang di berikan pihak bank terhadap saya.”¹⁹

Menurut Ach. Ziky sendiri terkait tingkat minat terhadap layanan aplikasi BBS Mobile yaitu saya sangat tertarik dan antusias dengan adanya layanan aplikasi ini karena memberikan kemudahan akses terhadap layanan transaksi perbankan.

¹⁹ Ach. Ziky, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (18 Desember 2023)

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Nur Holis selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Saya sangat tertarik untuk menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile. Fasilitas seperti pemantauan saldo bisa kapan saja, dimana saja dan kemampuan untuk melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja semau kita.”²⁰

Bapak Nur holis menjelaskan dimana sangat tertarik untuk menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile karena diberikan fasilitas seperti pemantauan saldo serta melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja.

Hal serupa juga di jelaskan oleh Rika Sari selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Tingkat minat saya terhadap penggunaan aplikasi BBS Mobile bisa dibilang sangat tinggi. Saya melihat nilai tambah yang besar dalam kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan kenyamanan yang ditawarkan oleh aplikasi ini.”²¹

Rika Sari menerangkan bahwa Tingkat minatnya terhadap penggunaan aplikasi BBS Mobile sangat tinggi. Rika Sari melihat nilai tambah yang besar dalam kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan kenyamanan yang ditawarkan oleh aplikasi BBS Mobile.

Hal senada juga dikatakan oleh Septiyana Eka Putri selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan:

“Minat saya terhadap penggunaan aplikasi BBS Mobile ini sangat positif. Saya menganggapnya sebagai terobosan di era modern ini yang dimana saat ini kita bisa melakukan layanan perbankan secara online tanpa

²⁰ Nur Holis, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (20 Desember 2023)

²¹ Rika Sari, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (18 Desember 2023)

harus keluar rumah yang membuat saya semakin tertarik untuk menggunakannya.”²²

Septiyana Eka Putri menjelaskan terkait tingkat minatnya menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile yaitu sangat positif. Septiyana Eka Putri menganggap sebagai terobosan di zaman modern dimana saat ini nasabah bisa melakukan layanan perbankan secara online tanpa harus keluar rumah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan terkait tingkat minat nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan dalam menggunakan layanan Aplikasi BBS Mobile yaitu dimana nasabah sangat tertarik dan antusias dengan terciptanya Aplikasi BBS Mobile ini karena aplikasi tersebut memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah ketika melakukan transaksi perbankan.

Untuk meningkatkan minat nasabah terhadap aplikasi BBS Mobile, Bank BPRS Bhakti Sumekar di kantor cabang madya Pamekasan telah menerapkan berbagai strategi untuk menarik minat nasabah agar menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile seperti yang di paparkan oleh Lina Sari Fardania selaku *Marketing Founding*:

“Untuk strateginya, kami menerapkan yang pertama yaitu bagi nasabah yang membuka tabungan barokah baru, langsung ditawarkan untuk mendaftar layanan aplikais BBS Mobile dan yang kedua, kebetulan di sini kan saya sendiri kan bagian *marketing founding* Jadi dengan memasarkan produk kita tabungan, otomatis kita juga memasarkan aplikasi BBS Mobile Karena kan kelebihanannya di situ dengan biaya hanya pembukaan Rp10.000 nasabah sudah bisa mendapatkan fasilitas BBS Mobile.”²³

²² Septiyana Eka Putri, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (20 Desember 2023)

²³ Lina Sari Fardania, *Marketing Founding*, Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (Jum'at, 08 Desember 2023).

Lina Sari Fardania menjelaskan tentang strategi yang di terapkan Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan yaitu yang pertama menawarkan bagi nasabah yang membuka tabungan jenis barokah untuk langsung mendaftar layanan aplikasi BBS Mobile dan yang kedua dengan cara memasarkan langsung terhadap nasabah.

Hal senada juga disampaikan oleh Ach. Baihaqi selaku *costumer service* bahwasanya:

“Strateginya itu yang terbaru yang diterapkan oleh Bank BPRS Bhakti sumekar yaitu kita bisa memperpanjang pajak sepeda motor hanya menggunakan aplikasi BBS Mobile dan strategi utama yang di terapkan oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar yaitu bagi pengguna tabungan jenis barokah diwajibkan untuk membuka layanan aplikasi BBS Mobile.”²⁴

Ach. Baihaqi menjelaskan tentang strategi yang di pakai untuk menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile yaitu bank BPRS Bhakti Sumekar yaitu dengan diciptakannya fitur perpanjang pajak sepeda motor meggunakan aplikasi BBS Mobile dan strategi utama yang diterapkan yaitu dengan diwajibkannya bagi nasabah yang memiliki tabungan jenis barokah untuk membuka layanan aplikasi BBS Mobile.

Jadi dapat disimpulkan tentang strategi untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile di bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan yaitu dengan menawarkan bagi nasabah yang memiliki tabungan jenis barokah untuk membuka layanan aplikasi BBS Mobile dan staregi yang kedua yaitu dengan memasarkan langsung kepada nasabah.

²⁴ Ach. Baihaqi, *Costumer Service*, Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (Kamis, 21 Desember 2023).

Selanjutnya peneliti melakukan sebuah wawancara dengan beberapa nasabah terkait apakah nasabah memiliki kebutuhan tertentu yang memotivasi nasabah untuk menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile, seperti apa yang di paparkan oleh Ach.Ziky selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan:

“Kalau bicara kebutuhan mungkin kebutuhan saya seperti mudahnya melakukan transfer dan juga bisa membeli token listrik dengan mudah melalui aplikasi BBS Mobile tanpa harus pergi ke konter lagi.”²⁵

Menurut Ach.Ziky terkait kebutuhan menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile karena kemudahan dalam melakukan transfer dan juga kebutuhan dalam membeli pulsa token listrik.

Hal senada juga disampaikan oleh Nur Holis selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Kalau yang memotivasi saya menggunakan BBS Mobile mungkin karena kebutuhan saya dalam mengontrol keuangan saya, karena saya sering lupa sudah tersisa berapa uang saya punya. Hal ini sangat membantu dalam tujuan saya untuk mengatur keuangan saya dengan baik.”²⁶

Menurut Nur Holis terkait kebutuhan menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile karena kebutuhan dalam mengontrol keuangannya karena sering lupa, dengan menggunakan aplikasi BBS Mobile membantu mempermudah tujuan Bapak Nur Holis dalam mengatur keuangan.

Selanjutnya disampaikan oleh Rika Sari selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

²⁵ Ach. Ziky, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (18 Desember 2023)

²⁶ Nur Holis, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (20 Desember 2023)

“Kalau yang memotivasi saya mungkin tidak ada, saya ini lebih condong ke yang nyaman di gunakan aja, dengan memakai BBS Mobile ini bikin hidup jadi lebih enak. kebutuhan cek saldo, transfer, semua bisa di handle lewat HP. Bikin transaksi jadi lebih santai gitu.”²⁷

Rika Sari mengatakan terkait kebutuhan menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile condong lebih ke perasaan nyaman dalam menggunakannya, karena dengan memakai aplikasi BBS Mobile kebutuhan seperti cek saldo, transfer semua bisa di lakukan dengan HP.

Hal senada juga dikatakan oleh Septiyana Eka Putri selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan:

“Mungkin yang memotivasi saya yaitu kebutuhan, karena kebutuhan saya paling kalau mau berbelanja lewat online seperti mau melakukan pembayaran, dengan BBS Mobile ini benar-benar membantu, bisa diatur semua dari ponsel, jadi memudahkan saya dalam melakukan transaksi.”²⁸

Septiyana Eka Putri mengatakan terkait kebutuhan menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile yaitu kebutuhan dalam melakukan belanja online dengan aplikasi BBS Mobile membantu mempermudah dalam melakukan transaksi.

Jadi dapat disimpulkan setelah melakukan wawancara dengan beberapa nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan tentang kebutuhan menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile yaitu karena berbagai macam kebutuhan seperti melakukan pembelian pulsa, token listrik dan pembayaran belanja online dengan menggunakan aplikasi BBS Mobile yang dapat membantu dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

²⁷ Rika Sari, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (18 Desember 2023)

²⁸ Septiyana Eka Putri, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (20 Desember 2023)

Selanjutnya peneliti melakukan sebuah wawancara dengan beberapa nasabah terkait alasan utama nasabah tidak menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile. Seperti apa yang di paparkan oleh Mawardi selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Iya, saya tau mas tentang aplikasi BBS Mobile. Namun, alasan saya tidak menggunakan layanan tersebut karena saya merasa lebih nyaman melakukan transaksi langsung di kantor cabang. Saya merasa lebih aman dan yakin saat berinteraksi langsung dengan petugas bank.”²⁹

Mawardi mengatakan lebih nyaman bertransaksi langsung ke kantor cabang dari pada menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile karena lebih aman dan yakin saat mealkukan transaksi keuangan.

Hal senada juga disampaikan oleh Marhamah selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Saya pernah mendengar tentang aplikasi BBS Mobile, tetapi saya tidak menggunakannya karena saya kurang mengerti menggunakan aplikasi seperti itu. Selain itu, saya tidak terlalu sering melakukan transaksi yang memerlukan aplikasi sehingga tidak merasa perlu untuk mengunduhnya.”³⁰

Marhamah mengatakan kurang mengerti menggunakan aplikasi BBS Mobile selain itu Marhamah tidak terlalu sering melakukan transaksi yang memerlukan aplikasi BBS Mobile.

Jadi kesimpulan yang didapatkan setelah melakukan wawancara terkait alasan utama nasabah tidak menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile karena merasa lebih nyaman melakukan transaksi langsung di kantor cabang dan juga tidak

²⁹ Mawardi, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (06 Juni 2024)

³⁰ Marhamah, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (06 Juni 2024)

terlalu sering melakukan transaksi yang memerlukan aplikasi sehingga tidak merasa perlu untuk mengunduhnya.

Selanjutnya peneliti melakukan sebuah wawancara dengan beberapa nasabah terkait nasabah yang mencoba mengunduh atau menggunakan aplikasi BBS Mobile. Seperti apa yang di paparkan oleh Mawardi selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Saya pernah mencoba mengunduh dan menggunakan aplikasi BBS Mobile. Namun, saya berhenti menggunakannya karena sering mengalami masalah teknis seperti aplikasi yang sering hang atau lambat saat digunakan. Hal ini membuat saya malas dan kembali menggunakan layanan manual di bank.”³¹

Mawardi mengatakan bahwa pernah menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile namun berhenti menggunakannya karena faktor ketidakpuasannya dalam menggunakan aplikasi tersebut seperti terjadi hang atau lambat ketika digunakan.

Hal senada juga disampaikan oleh Marhamah selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Saya tidak pernah menggunakan ataupun mengunduh aplikasi BBS Mobile karena saya kurang mengerti menggunakannya, takut terjadi kesalahan juga kalau saya memakainya makanya saya tidak pernah menggunakan BBS Mobile dan lebih memilih bertransaksi langsung ke bank”³²

Marhamah mengatakan bahwa tidak pernah mengunduh atau menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile karena takut terjadi kesalahan ketika menggunakannya dan lebih memilih bertransaksi langsung ke bank.

Jadi kesimpulan setelah mewawancarai nasabah terkait pernah atau tidaknya menggunakan atau mengunduh layanan aplikasi BBS Mobile yaitu ada yang

³¹ Mawardi, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (06 Juni 2024)

³² Marhamah, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (06 Juni 2024)

pernah menggunakan ada juga yang tidak pernah sama sekali menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile, yang di sebabkan tidak mengerti cara menggunakannya serta ketidakpuasan dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor cabang Madya Pamekasan

Minat nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kenyamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi menjadi faktor utama. Jika aplikasi BBS Mobile dapat memberikan pengalaman pengguna yang cepat dan mudah dipahami, maka minat nasabah untuk terus menggunakan layanan tersebut akan meningkat.

Faktor keamanan juga menjadi pertimbangan penting bagi nasabah. apabila aplikasi BBS Mobile dapat menjamin keamanan transaksi dan data pribadi, nasabah akan merasa lebih percaya diri dan cenderung memilih menggunakan layanan tersebut. Hal inilah yang menjadi alasan dari beberapa nasabah menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile seperti yang dijelaskan oleh Lina Sari Fardania selaku *Marketing Founding*, terkait faktor-faktor yang diyakini mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile di Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Untuk faktor yang mempengaruhi nasabah yaitu yang pertama, kenyamanan dan kemudahan akses menjadi faktor utama. Aplikasi BBS Mobile dirancang agar mudah digunakan, sehingga nasabah dapat dengan cepat mengakses informasi dan melakukan transaksi perbankan secara

efisien. Selain itu, keamanan juga menjadi prioritas utama. Bank telah menciptakan berbagai lapisan keamanan pada aplikasi BBS Mobile untuk melindungi data dan transaksi nasabah. Hal ini bertujuan agar nasabah merasa aman dan percaya dalam menggunakan layanan perbankan melalui aplikasi ini.”³³

Lina Sari Fardania mengatakan terkait faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile yaitu kenyamanan dan kemudahan nasabah dalam menggunakan aplikasi BBS Mobile dan juga terdapat faktor keamanan yang menjadi prioritas utama.

Hal serupa jika dikatakan oleh Ach. Baihaqi selaku *costumer service* bahwasanya:

“Terkait faktor yang mempengaruhi minat nasabah sudah jelas ya faktor utamanya yaitu kemudahan dan nyaman dalam menggunakan BBS Mobile ditambah fitur-fitur inovatif dan kekinian juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat nasabah, contohnya yang terbaru dari BBS Mobile yaitu fitur bayar pajak kendaraan melalui aplikasi BBS Mobile dan masih banyak fitur yang tersedia di BBS Mobile. Bank terus melakukan pembaruan dan penambahan fitur untuk menjawab kebutuhan nasabah dalam bertransaksi secara online.”³⁴

Ach. Baihaqi menjelaskan terkait faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile yaitu kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan layanan BBS Mobile ditambah fitur-fitur inovatif dan kekinian juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat nasabah.

Jadi dapat disimpulkan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile yaitu terkait kenyamanan dan kemudahan nasabah dalam menggunakan layanan BBS Mobile ditambah dengan

³³ Lina Sari Fardania, *Marketing Founding*, Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (Jum'at, 08 Desember 2023).

³⁴ Ach. Baihaqi, *Costumer Service*, Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (Kamis, 21 Desember 2023).

fitur-fitur inovatif dari BBS Mobile yang dapat membantu nasabah dalam melakukan sebuah transaksi secara online juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat nasabah.

Selanjutnya peneliti melakukan sebuah wawancara dengan beberapa nasabah terkait faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile, seperti apa yang di paparkan oleh Bapak Ach.Ziky selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan:

“Yang pertama pasti faktor kenyamanan mas yang utama buat saya. Dengan BBS Mobile, saya bisa melakukan transaksi perbankan dengan mudah, tanpa perlu ke kantor cabang. yang kedua itu kemudahan akses dalam melakukan transaksi.”³⁵

Ach. Zicky mengatakan terkait faktor yang mempengaruhinya dalam menggunakan BBS Mobile yaitu yang pertama faktor kenyamanan dan yang kedua itu faktor kemudahan dalam mengakses BBS Mobile.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Nur Holis selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Faktor keamanan sangat penting buat saya. Jika saya merasa keamanan terhadap aplikasi BBS Mobile kurang, mungkin saya tidak mau untuk memakainya lagi. karena dengan adanya fitur keamanan yang baik memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi buat saya”³⁶

Nur Holis mengatakan terkait faktor yang mempengaruhinya dalam menggunakan BBS Mobile yaitu faktor keamanan, jika BBS Mobile mempunyai

³⁵ Ach. Ziky, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (18 Desember 2023)

³⁶ Nur Holis, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (20 Desember 2023)

fitur keamanan yang baik maka akan memberikan rasa aman kepada nasabah dalam melakukan transaksi.

Selanjutnya disampaikan oleh Rika Sari selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Bagi saya, faktornya yaitu kemudahan akses dan keamanan akun menjadi kunci utama bagi saya dalam memakai BBS Mobile. Di tambah dengan fitur-fitur yang lengkap yang dapat mempermudah kebutuhan saya.”³⁷

Rika Sari menjelaskan terkait faktor yang mempengaruhinya dalam menggunakan BBS Mobile yaitu faktor kemudahan akses dan faktor keamanan akun menjadi kunci utama dalam memakai BBS Mobile.

Hal senada juga dikatakan oleh Septiyana Eka Putri selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan:

“Kalau faktornya mungkin karena saya tertarik dengan fitur-fitur yang di berikan oleh BBS Mobile karena mempermudah urusan saya dalam melakukan transaksi secara online dan juga BBS Mobile ini tiap bulannya tidak ada potongan, itu juga menjadi faktor saya memakai BBS Mobile.”³⁸

Septiyana Eka Putri menjelaskan terkait faktor yang mempengaruhinya dalam menggunakan BBS Mobile yaitu fitur-fitur yang di berikan oleh BBS Mobile dan juga BBS Mobile setiap bulannya tidak ada potongan.

Jadi kesimpulan yang didapat setelah melakukan wawancara dengan beberapa nasabah terkait faktor yang mempengaruhinya dalam menggunakan BBS Mobile yaitu, faktor kenyamanan, kemudahan dalam mengakses layanan aplikasi BBS Mobile serta faktor keamanan menjadi kunci utama nasabah dalam

³⁷ Rika Sari, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (18 Desember 2023)

³⁸ Septiyana Eka Putri, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (20 Desember 2023)

menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile dan juga fitur-fitur yang disediakan oleh BBS Mobile menjadi daya tarik sendiri bagi nasabah.

Tindakan yang dilakukan Bank BPRS dalam memastikan keamanan dan privasi nasabah dalam penggunaan aplikasi BBS Mobile seperti yang dijelaskan oleh Lina Sari Fardania selaku *Marketing Founding*:

“Bank BPRS memastikan keamanan dan privasi nasabah dalam penggunaan BBS Mobile melalui beberapa langkah. Pertama, kami menerapkan ada namanya teknologi enkripsi, itu untuk melindungi data nasabah selama transaksi online. Kedua, ada juga sistem otentikasi dua faktor, itu digunakan untuk memberikan lapisan keamanan tambahan. Kami berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan informasi nasabah dan memberikan pelayanan perbankan yang aman dan terpercaya.”³⁹

Menurut Lina Sari Fardania terkait keamanan dan privasi nasabah dalam menggunakan BBS Mobile itu melalui beberapa langkah yaitu menerapkan teknologi enkripsi dan juga menerapkan sistem otentikasi dua faktor.

Hal serupa juga disampaikan oleh Ach. Baihaqi selaku *costumer service* bahwasanya:

“Dalam penggunaan aplikasi BBS Mobile ini Fal, Bank BPRS mengamankan privasi nasabah melalui langkah-langkah yang sangat ketat, Supaya tidak ada kebocoran informasi ke pihak yang tidak diinginkan, data nasabah dienkripsi dengan teknologi modern, dan sistem otentikasi dua faktor digunakan untuk menghindari akses tanpa izin.”⁴⁰

Menurut Ach. Baihaqi terkait keamanan dan privasi nasabah dalam menggunakan BBS Mobile itu dengan mengamankan privasi nasabah melalui langkah yang sangat ketat dan juga menerapkan sistem otentikasi dua faktor.

³⁹ Lina Sari Fardania, *Marketing Founding*, Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (Jum'at, 08 Desember 2023).

⁴⁰ Ach. Baihaqi, *Costumer Service*, Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (Kamis, 21 Desember 2023).

Jadi dapat disimpulkan terkait keamanan dan privasi nasabah dalam menggunakan BBS Mobile yaitu Bank BPRS menerapkan teknologi enkripsi untuk melindungi data nasabah dan menerapkan sistem otentikasi dua faktor yang digunakan untuk menghindari akses tanpa izin.

Selanjutnya peneliti melakukan sebuah wawancara dengan beberapa nasabah terkait tingkat keamanan dan privasi dalam menggunakan aplikasi BBS Mobile seperti apa yang di paparkan oleh Ach. Ziky selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan:

“Sejauh saya memakai BBS Mobile tentang tingkat keamanan dan privasi dalam menggunakan BBS Mobile saya rasa sangat memuaskan. Saya merasa aman dan tidak ada kendala sama sekali terhadap akun BBS Mobile saya.”⁴¹

Ach. Ziky mengatakan terkait tingkat keamanan dan privasi dalam menggunakan BBS Mobile yaitu sangat memuaskan dimana tidak ada kendala sama sekali terhadap akun aplikasi BBS Mobile.

Hal serupa juga disampaikan oleh Nur Holis selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Saya sangat puas dengan tingkat keamanan dan privasi yang diberikan oleh aplikasi BBS Mobile, karena dulu waktu hp saya hilang dan mencoba masuk ke BBS Mobile melalui hp lain ternyata tidak bisa masuk dan harus pergi ke bank BPRS untuk mengurusnya agar bisa masuk lagi ke akun BBS saya. Dengan itu saya percaya tingkat keamanan dan privasi di BBS Mobile sangat terjaga.”⁴²

Nur Holis mengatakan terkait tingkat keamanan dan privasi dalam menggunakan BBS Mobile yaitu sangat terjaga karena pada saat itu hp Bapak Nur

⁴¹ Ach. Ziky, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (18 Desember 2023)

⁴² Nur Holis, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (20 Desember 2023)

Holis hilang dan mencoba masuk ke BBS Mobile melalui hp lain ternyata tidak bisa masuk dan harus pergi ke bank BPRS untuk mengurusnya agar bisa masuk lagi ke akun BBS nya.

Selanjutnya disampaikan oleh Rika Sari selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Bagi saya, keamanan privasi dalam menggunakan BBS Mobile sudah menjadi prioritas utama. Saya memakai BBS Mobile hampir sudah 2 tahun dan yang saya rasakan aman aman aja tidak ada gangguan sama sekali, meskipun sempat was-was banyaknya kasus penipuan di luar sana.”⁴³

Rika Sari mengatakan terkait tingkat keamanan dan privasi dalam menggunakan BBS Mobile yaitu keamanan privasi dalam menggunakan BBS Mobile sudah menjadi prioritas utama, karena Rika sari sudah memakai BBS Mobile hampir 2 tahun dan yang dirasakan aman-aman saja tidak ada gangguan sama sekali.

Hal senada juga dikatakan oleh Septiyana Eka Putri selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan:

“Keamanan dan privasi dalam BBS Mobile terbukti, ketika saya secara tidak sengaja saat mencoba transfer ke nomor rekening yang salah. BBS Mobile memberikan konfirmasi ganda dan meminta verifikasi ulang sebelum transaksi selesai, mencegah kesalahan yang mungkin merugikan saya dan dengan kejadian itu saya percaya bahwa BBS Mobile merupakan aplikasi yang sangat aman buat digunakan.”⁴⁴

Septiyana Eka Putri mengatakan terkait tingkat keamanan dan privasi dalam menggunakan BBS Mobile yaitu keamanan dan privasi dalam BBS Mobile terbukti,

⁴³ Rika Sari, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (18 Desember 2023)

⁴⁴ Septiyana Eka Putri, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (20 Desember 2023)

ketika secara tidak sengaja saat mencoba transfer ke nomor rekening yang salah. BBS Mobile memberikan konfirmasi ganda dan meminta verifikasi ulang sebelum transaksi selesai, mencegah kesalahan yang mungkin merugikan.

Jadi kesimpulan terkait tingkat keamanan dan privasi dalam menggunakan BBS Mobile setelah melakukan wawancara dengan beberapa nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan yaitu nasabah percaya tingkat keamanan privasi nasabah sangat terjaga dan jarang sekali ditemukannya kendala ketika menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile.

Selanjutnya peneliti melakukan sebuah wawancara dengan beberapa nasabah terkait kendala nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile, seperti apa yang di paparkan oleh Rika Sari selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan:

“Iya saya pernah mengalami kendala, ketika itu saya mencoba untuk melakukan pembayaran tagihan, transaksi saya mengalami kegagalan dan dana saya terpotong tanpa pembayaran yang tercatat. Saya segera mendatangi bank BPRS, dan mereka merespon dengan cepat. Saya rasa sekitar 10 menitan mereka berhasil memecahkan masalah yang saya hadapi, mereka memberikan penjelasan tentang situasi tersebut dan memberikan estimasi waktu pemulihan. Meskipun saya mengalami sedikit ketidaknyamanan, sikap profesional dan responsif dari pihak bank membuat saya tetap untuk terus menggunakan aplikasi BBS Mobile.”⁴⁵

Rika sari mengatakan terkait kendala yang di hadapi dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile yaitu kendala ketika ingin melakukan pembayaran tagihan, dimana transaksi mengalami kegagalan namun pada sistem dana sudah terpotong. Rika Sari segera mendatangi bank BPRS, dan mereka merespon dengan cepat untuk memecahkan masalah yang di hadapi oleh Rika Sari. Sikap profesional

⁴⁵ Rika Sari, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (16 April 2024)

dan responsif dari pihak bank membuat Rika Sari tetap untuk terus menggunakan aplikasi BBS Mobile.

Hal senada juga dikatakan oleh Septiyana Eka Putri selaku nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan:

“Saya pernah menghadapi kendala teknis saat mencoba untuk mengubah kata sandi dalam aplikasi BBS Mobile beberapa bulan yang lalu, saat itu kata sandi berhasil di ubah tapi pas saya mecoba masuk ke aplikasi ternyata tidak bisa masuk. Saya langsung menghubungi pihak bank BPRS, mereka memberikan layanan yang responsif dan segera membantu saya dengan cepat untuk menyelesaikan masalah tersebut. Meskipun mengalami kendala, respon yang baik dan tanggap dari pihak bank membuat saya tetap berminat untuk menggunakan aplikasi BBS Mobile.”⁴⁶

Septiyana Eka Putri mengatakan terkait kendala yang di hadapi dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile yaitu berupa kendala teknis dimana Septiyana Eka Putri mencoba mengubah kata sandi aplikasi BBS Mobile namun terjadi masalah setelah mengubah kata sandi, Septiyana Eka Putri tidak bisa masuk ke aplikasi BBS Mobile lalu mencoba menghubungi pihak bank BPRS, mereka memberikan layanan yang responsif dan segera membantu dengan cepat untuk menyelesaikan masalah tersebut. Meskipun mengalami kendala, respon yang baik dan tanggap dari pihak bank membuat Septiyana Eka Putri tetap berminat untuk menggunakan aplikasi BBS Mobile.

Jadi kesimpulan terkait kendala yang di hadapi dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile setelah melakukan sebuah wawancara dengan para nasabah yaitu berupa kendala teknis seperti terdapat kesalahan ketika mengubah kata sandi dan juga kendala dalam melakukan pembayaran tagihan. Menurut para nasabah respon Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya pamekasan

⁴⁶ Septiyana Eka Putri, Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan; wawancara langsung, (16 April 2024)

dalam menangani masalah atau keluhan nasabah yaitu sangat cepat dan tanggap dalam membantu menyelesaikan masalah nasabah, hal itulah yang membuat nasabah masih berminat dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka peneliti disini mendapatkan beberapa temuan penelitian yang dimana sebagai berikut:

1. Apa keuntungan yang diperoleh oleh nasabah dengan menggunakan fasilitas aplikasi BBS Mobile pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

Berdasarkan paparan data yang dimaksud dalam konteks ini tentunya mempunyai korelasi atau hubungan yang sangat erat dengan hasil penelitian yang di peroleh di lapangan, baik yang di hasilkan dari observasi maupun dari hasil wawancara serta temuan lainnya yang berasal dari dokumentasi di lokasi penelitian yakni di Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan hasil temuan penelitian yang di peroleh adalah sebagai berikut :

- a. Keuntungan utama nasabah yang didapatkan dalam menggunakan Aplikasi BBS Mobile yaitu nasabah bebas bertransaksi di rumah atau dimana saja.
- b. Keuntungan nasabah dalam menggunakan Aplikasi BBS Mobile yaitu berupa kemudahan dalam melakukan sebuah transaksi seperti transfer dengan mudah, melakukan pembayaran dengan mudah seperti topup OVO, topup shopee dan beberapa jenis pembayaran lainnya.

- c. Keuntungan yang nasabah dapatkan yaitu tidak ada potongan bulanan ketika memakai layanan aplikasi BBS Mobile.
2. Bagaimana minat nasabah terhadap penggunaan layanan aplikasi BBS Mobile pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan
 - a. Total keseluruhan nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya yang menggunakan layanan Aplikasi BBS Mobile mencapai 500 pengguna dan hampir mencapai 600 pengguna dalam tahun 2023.
 - b. Nasabah sangat tertarik dan antusias dengan terciptanya Aplikasi BBS Mobile ini karena aplikasi tersebut memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah ketika melakukan transaksi perbankan.
 - c. strategi untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile yaitu dengan ditawarkannya bagi nasabah yang memiliki tabungan jenis barokah untuk membuka layanan aplikasi BBS Mobile
3. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor cabang Madya Pamekasan.
 - a. Faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile yaitu kepercayaan, kenyamanan, kemudahan dan keamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi BBS Mobile
 - b. Faktor keamanan menjadi kunci utama nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile dan juga fitur-fitur yang disediakan oleh BBS Mobile menjadi daya tarik sendiri bagi nasabah.

- c. Kendala yang di hadapi para nasabah yaitu berupa kendala teknis seperti terdapat kesalahan ketika mengubah kata sandi dan juga kendala dalam melakukan pembayaran tagihan. Namun respon dari pihak bank BPRS dalam menangani masalah atau keluhan nasabah sangat cepat dan tanggap dalam membantu menyelesaikan masalah nasabah.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian, maka dapat dikemukakan pembahasan yang berdasarkan atas tujuan penelitian pada bab I, adalah sebagai berikut:

1. Keuntungan yang diperoleh oleh nasabah dengan menggunakan fasilitas aplikasi BBS Mobile pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

Beberapa tahun terakhir banyak sekali lembaga keuangan yang berusaha dan berlomba untuk bisa bersaing pada pasar. Banyak lembaga keuangan termasuk Bank BPRS Bhakti Sumekar membuat inovasi baru untuk bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, sehingga membuat Bank BPRS Bhakti Suemekar melakukan berbagai cara agar bisa bersaing untuk bisa mendapatkan keuntungan, seperti mengeluarkan fitur pembayaran perpanjangan pajak sepeda motor yang sudah bisa di lakukan melalui BBS Mobile agar bisa bersaing dan mendapatkan keuntungan pada layanan perbankan mereka.⁴⁷

⁴⁷ Ellitan dan Anatan, "Sistem Informasi Manajemen". Alfabeta, Bandung, 2015. h 26

Saat ini layanan perbankan sudah merupakan kebutuhan masyarakat, transaksi perbankan merupakan suatu keharusan. Untuk memudahkan transaksi perbankan, Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan menawarkan sebuah produk yang berfungsi mendukung berbagai kegiatan nasabah perbankan yaitu BBS Mobile. Nasabah maupun bank BPRS sama-sama mendapatkan keuntungan dengan adanya BBS Mobile.⁴⁸

Persepsi keuntungan merupakan sesuatu yang diperoleh setelah mencoba suatu produk dan dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen ketika menggunakan suatu produk barang dan jasa yang mereka gunakan. Seperti BBS Mobile banyak keuntungan yang diberikan kepada nasabah ketika melakukan transaksi menggunakan BBS Mobile.⁴⁹

Keuntungan nasabah ketika memakai BBS Mobile antara lain nasabah dapat melakukan transaksi selama 24 jam, menggunakan BBS Mobile nasabah menghemat banyak waktu, ketika melakukan transaksi hasilnya cepat diketahui, BBS Mobile pada smartphone sangat mudah untuk dimengerti sehingga nasabah nyaman untuk bertransaksi dan tampilan fitur dari BBS Mobile juga sangat simple dan mudah untuk digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai keuntungan yang diperoleh oleh nasabah dengan menggunakan fasilitas aplikasi

⁴⁸ Syamsul Hadi, Novi." Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking" Universitas Islam Indonesia, Maret 2018.

⁴⁹ Jefri Wandu, Syamsul Bachri, Benyamin Parubak. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bni Menggunakan Mobile Banking" Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako Vol. 6, No. 1, Januari 2020.

BBS Mobile pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, yaitu:

- a. BBS Mobile merupakan produk Mobile Banking yang berbasis smartphone android yang diciptakan dengan bebarap fitur yang sama seperti Mobile Banking pada umumnya yang di tujukan untuk mempermudah semua nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar dalam melakukan transaksi keuangan.
- b. Keuntungan yang nasabah bisa dapatkan setelah menggunakan Aplikasi BBS Mobile seperti tidak ada potongan bulanan, transfer uang dengan cepat, mengontrol keuangan dengan mudah dan melakukan sebuah transaksi tanpa harus pergi ke Bank terlebih dahulu.
- c. Keuntungan utama yang nasabah dapatkan dalam menggunakan Aplikasi BBS Mobile yaitu berupa kemudahan dalam melakukan transaksi seperti melakukan pembayaran PDAM, token listrik, topup OVO, topup shopee dan sejenis pembayaran lainnya.
- d. Nasabah cukup nyaman dalam menggunakan Aplikasi BBS Mobile karena mempermudah dan membantu nasabah dalam melakukan sebuah aktivitas transaksi perbankan tanpa harus keluar rumah .

Jadi keuntungan yang nasabah dapatkan dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile di bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan yaitu nasabah mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan secara online, seperti melakukan pembayaran PDAM, token listrik, topup OVO, topup shopee dan sejenis pembayaran lainnya. Nasabah pengguna

aplikasi BBS Mobile juga mendapatkan keuntungan bebas potongan bulanan, aplikasi BBS Mobile juga bisa menjadi solusi bagi nasabah untuk lebih menghemat waktu, ketika akan melakukan transaksi perbankan secara online tanpa harus pergi keluar rumah terlebih dahulu.

2. Minat nasabah terhadap penggunaan layanan aplikasi BBS Mobile pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

BBS Mobile merupakan layanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi tabungan secara online yang dapat dijalankan pada perangkat smartphone yang dimiliki oleh nasabah menggunakan data seluler/wifi.⁵⁰ Layanan BBS Mobile sendiri langsung mendapatkan tanggapan baik dari nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, banyak dari kalangan nasabah yang berminat untuk menggunakan layanan transaksi yang diberikan oleh pihak BPRS tersebut karena sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam mengelola dan memantau keuangan mereka.

Minat sendiri diartikan dimana adanya kekuatan dalam diri seseorang pada bidang kegiatan tertentu yang membuat seseorang termotivasi untuk mempelajarinya dan akan menghasilkan sesuatu secara maksimal. Sementara arti dari minat nasabah yaitu dapat diartikan dimana nasabah mendapat sumber motivasi yang mendorong nasabah untuk memilih sesuatu yang bermanfaat untuk mendapatkan sebuah kepuasan tersendiri.⁵¹

Tiga indikator yang dijadikan acuan terbentuknya minat nasabah, yaitu:

⁵⁰ Bhaktisumekar.co.id/v2/bbs-mobile/

⁵¹ Dra. Dwi Nastiti, M.Si. Nurfi Laili, S.Psi., M.Psi., Psikolog, "Buku Ajar Asesmen Minat dan Bakat Teori Dan Aplikasinya" (Sidoarjo: UMSIDA Press 2020).15

- a. Ketertarikan (*Interest*) yang menunjukkan adanya pemusatan perhatian dan perasaan senang
- b. Keinginan (*desire*) ditunjukkan dengan adanya dorongan untuk ingin memiliki.
- c. Keyakinan (*conviction*) ditunjukkan dengan adanya perasaan percaya diri individu terhadap kualitas, daya guna, dan keuntungan dari produk yang akan dibeli.⁵²

Tingkat minat nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan dalam menggunakan layanan Aplikasi BBS Mobile yaitu dimana nasabah sangat tertarik dan antusias dengan terciptanya Aplikasi BBS Mobile ini karena aplikasi tersebut memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah ketika melakukan transaksi perbankan. Terkait keinginan dimana nasabah ingin memenuhi kebutuhannya dengan menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile seperti melakukan pembelian pulsa, token listrik dan pembayaran belanja online dengan menggunakan aplikasi BBS Mobile yang dapat membantu dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Terkait keyakinan dimana nasabah merasa termotivasi untuk mendapatkan kemudahan dan keuntungan ketika menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile.

⁵² Mujibno, Ryan Aidil hakim, Abdul Wahid.” Optimalisasi Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Barokah di pt. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan” masyrif : jurnal ekonomi, bisnis dan manajemen perbankan syariah institut dirosat islamiyah al-amien preduan vol. 2 no.2, 2021. 185-198

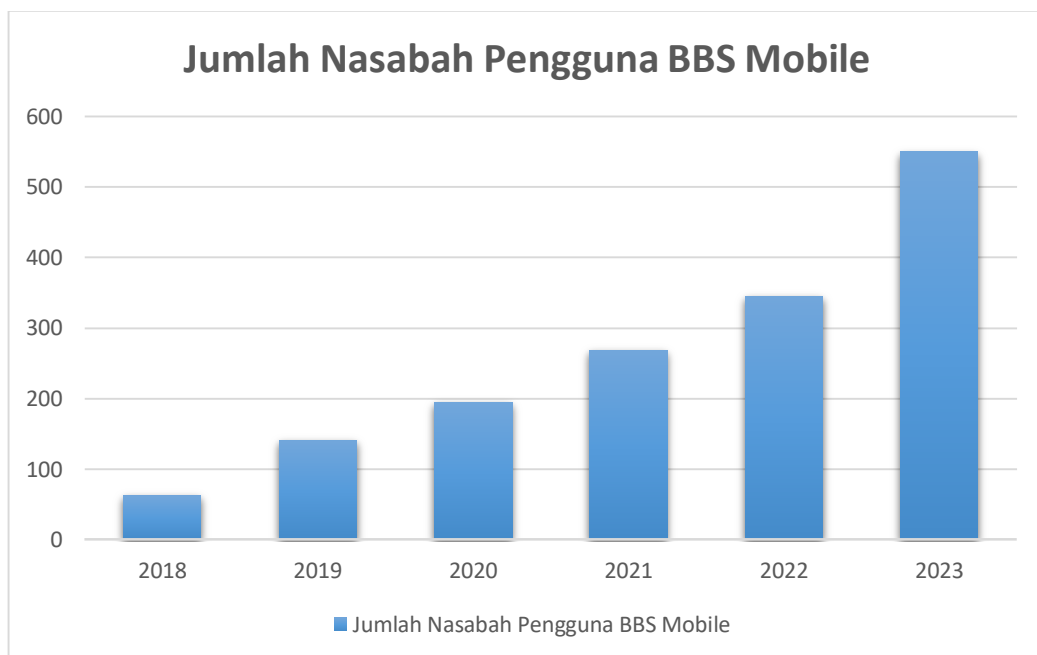
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait Minat nasabah terhadap penggunaan layanan aplikasi BBS Mobile pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, strategi yang digunakan oleh pihak bank BPRS yaitu dengan ditawarkannya bagi nasabah yang memiliki jenis tabungan barokah untuk membuka layanan aplikasi BBS Mobile dan hasil yang didapatkan oleh BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan yaitu total keseluruhan nasabah yang menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile di Bank BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang Madya Pamekasan berjumlah 500 pengguna dan hampir menyentuh 600 pengguna pada tahun 2023. Hal ini menandakan bahwa nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan minat menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile cukup tinggi, namun ada juga nasabah yang kurang berminat dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile karena kurang mengerti dalam menggunakannya dan juga kurang kepuasan dalam menggunakan layanan aplikasi tersebut. Sementara nasabah yang berminat yaitu nasabah sangat tertarik dan antusias dengan terciptanya Aplikasi BBS Mobile ini karena aplikasi tersebut memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah ketika melakukan transaksi perbankan seperti melakukan pembelian pulsa, token listrik dan pembayaran belanja online dengan menggunakan aplikasi BBS Mobile yang dapat membantu dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

Jadi terkait minat nasabah terhadap penggunaan layanan aplikasi BBS Mobile pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan berjumlah 500 pengguna dan hampir menyentuh 600 pengguna pada tahun 2023.

Bertambahnya minat nasabah ini tidak lepas dari kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile, dimana aplikasi tersebut mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara online.

Gambar 1.2

Grafik jumlah nasabah yang menggunakan BBS Mobile di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan. Dari tahun 2018-2023



Sumber: Data diolah

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor cabang Madya Pamekasan.

Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabahnya searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup yang berkembang saat ini. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan harus lebih bekerja keras untuk dapat memasarkan layanan yang dibutuhkan nasabahnya seperti halnya dalam memasarkan BBS Mobile, sehingga nasabah berminat untuk menggunakan produk yang dipasarkan oleh bank BPRS Bhakti Sumekar. Berbagai kemudahan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar kepada nasabah membuat eksistensi bank tersebut menjadi lebih terkenal dan diingat oleh nasabah. BBS mobile dari tahun ke tahun terus diperbaharui untuk dapat terus mempertahankan ataupun menarik minat nasabah mereka agar mau menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile.

Minat nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kenyamanan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi BBS Mobile. Jika aplikasi BBS Mobile dapat memberikan pengalaman pengguna yang cepat dan mudah dipahami, maka minat nasabah untuk terus menggunakan layanan tersebut akan meningkat. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah ada lima, yaitu: ⁵³

- a. Motivasi, yaitu memberikan sebuah dorongan kepada nasabah untuk memilih sesuatu yang baik dengan kepuasan terhadap pilihannya, seperti kemudahan dalam menggunakan aplikasi BBS Mobile yang berupa kemudahan dalam melakukan mengakses, transfer dan transaksi.

⁵³ Philip Kotler & Armstrong Gary, 2006, "Prinsip-Prinsip Pemasaran", Jakarta: Erlangga. h 172

- b. Pengetahuan, yaitu sejumlah literasi dengan informasi tentang objek tertentu yang dimiliki oleh nasabah, seperti mengetahui fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi BBS Mobile dan bisa memanfaatkan fitur tersebut dengan baik.
- c. Persepsi, yaitu dimana individu memilih, mengatur dan mengartikan dalam informasi untuk menciptakan gambaran yang berarti, seperti kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile dimana nasabah diberikan kenyamanan dalam melakukan proses pembayaran tagihan yang bisa dilakukan melalui aplikasi BBS Mobile tanpa harus pergi ke kantor terlebih dahulu.
- d. Kepercayaan, sikap mampu menunjukkan ketika merasa cukup dan menarik kesimpulan ketika mencapai kebenaran, seperti keamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi BBS Mobile dimana privasi nasabah sangat dijaga ketat oleh pihak Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.
- e. Sikap adalah organisasi dari motivasi, perasaan emosional, persepsi dan proses kognitif, seperti respon dari pihak bank dan nasabah ketika nasabah mendapatkan kendala dalam menggunakan aplikasi BBS Mobile dan cara penanganan masalah yang diberikan oleh pihak bank serta tindakan yang diambil nasabah setelah mendapatkan kejadian tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan oleh peneliti terkait faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor cabang Madya Pamekasan,

yaitu keamanan, kenyamanan dan kemudahan nasabah dalam menggunakan layanan BBS Mobile ditambah dengan fitur-fitur inovatif dari BBS Mobile yang dapat membantu nasabah dalam melakukan sebuah transaksi secara online juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile. Dalam memperkuat hasil penelitian ini, peneliti juga meneleneah beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian Mukhtisar dan Evriyenni,⁵⁴ terlihat bahwa penelitian mengenai minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi, keamanan, dan kemudahan secara bersama-sama berperan penting terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking. Selain itu hasil penelitian yang dilakukan Siti Bejana Siagian dan Khairina Tambunan,⁵⁵ yang menemukan bahwa faktor- faktor yang pengaruhi minat pelanggan buat memakai Mobile Banking yaitu keringanan, kenyamanan, serta keamanan hasilnya para nasabah terpicat serta tidak terdapat keragu-raguan buat memakai layanan Mobile Banking tersebut. Layanan Mobile Banking memudahkan nasabah untuk bertrnsaksi sehingga para nasabah tidak perlu lagi pergi ke bank karena semua transaksi dapat dilakukan melalui mobile banking yang sangat efektif dan efisien, serta menghemat waktu nasabah dalam bertransaksi .

⁵⁴ Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. Pengaruh Efisiensi, Keamanan JEKSya: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah Vol. 3, No. 1 [2024]. Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56.

⁵⁵ Siti Bejana Siagian; Khairina Tambunan, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan", *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, Vol. 2 No. 1, Year 2022

Terkait keamanan dan privasi nasabah dalam menggunakan BBS Mobile Bank BPRS menerapkan teknologi enkripsi untuk melindungi data nasabah dan menerapkan sistem otentikasi dua faktor yang digunakan untuk menghindari akses tanpa izin. Sementara terkait kendala yang di hadapi nasabah berupa kendala teknis seperti kesalahan dalam mengubah kata sandi aplikasi BBS Mobile dan kegagalan dalam proses pembayaran tagihan.

Jadi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BBS Mobile pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor cabang Madya Pamekasan yaitu faktor keamanan, kepercayaan, kenyamanan dan kemudahan nasabah dalam menggunakan layanan BBS Mobile. Faktor keamanan di dapatkan nasabah melalui terjaganya privasi nasabah dengan sangat baik sehingga nasabah merasa aman dalam menggunakan layanan BBS Mobile. Faktor kenyamanan dan kemudahan di dapatkan nasabah melalui penggunaan BBS Mobile memberikan fasilitas melalui fitur-fitur yang tersedia di BBS Mobile dengan fitur tersebut nasabah bisa bertransaksi secara online seperti melakukan pembayaran PDAM, token listrik, pembayaran pulsa, pembayaran pajak kendaraan dan jenis-jenis pembayaran lainnya. Hal tersebut bisa menghemat waktu yang dimiliki oleh nasabah karena bisa dilakukan oleh nasabah dimana saja dan kapan saja tanpa harus keluar rumah terlebih dahulu.