



# Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung

Muhammad Khanifan Abdillah<sup>1\*</sup>, Aldi Rahman<sup>2</sup>, Vaza Zahiduz Zaka<sup>3</sup>, Hersa Farida Qoriani<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

<sup>1</sup>abdillahkhanifan@gmail.com <sup>2</sup>aldijatex@email.com, <sup>3</sup>vazazahiduz@email.com

## Info Artikel

### Masuk:

01 Maret 2024

### Diterima:

05 Maret 2024

### Diterbitkan:

09 Maret 2024

### Kata Kunci:

Aplikasi BSI Mobile,  
Kualitas Pelayanan,  
Bank Syariah Indonesia

## Abstrak

Memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu upaya bank untuk meningkatkan pelayanan. Kepuasan pelanggan tercapai ketika bank memberikan layanan berkualitas tinggi sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan BSI Mobile dalam upaya peningkatan kualitas layanan di wilayah BSI Jember Balung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BSI Mobile merupakan super application yang dimiliki oleh BSI karena tidak hanya memiliki fitur transaksi tetapi juga menyediakan fitur syariah yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dengan BSI Mobile, nasabah dapat bertransaksi secara mandiri melalui BSI Mobile tanpa harus datang ke cabang bank atau ATM. Selain itu, keberadaan BSI Mobile mengurangi antrian nasabah di banking hall, meningkatkan jumlah transaksi melalui e-channel BSI dan menjadikan kualitas layanan efektif dan efisien.

## PENDAHULUAN

Jasa perbankan syariah secara umum adalah kegiatan yang menawarkan layanan pembayaran sesuai dengan sistem dan prinsip syariah Islam. Titik. Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan bank syariah pertama di Indonesia yang didirikan pada tanggal 1 November 1991 sebagai hasil kerjasama perbankan MUI (Dr. Kasmir, 2014). Kemunculan Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama di Indonesia disambut baik oleh masyarakat pengguna jasa perbankan keuangan. Bahkan, setelah munculnya Bank Muamalat, lahirlah bank syariah milik negara dari bank syariah sebagai cabang dari bank konvensional.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dilakukan bagi suatu perusahaan dan merupakan salah satu faktor kepuasan nasabah. Kepuasan pelayanan nasabah merupakan hal yang paling berpengaruh bagi suatu bank untuk mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, suatu bank harus menyiapkan tenaga SDM yang handal dan fasilitas yang memadai. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perbandingan antara harapan nasabah terhadap produk atau jasa apakah sesuai dengan harapan nasabah atau tidak. Dengan meningkatkan kualitas layanan yang baik harus dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan.

Selain kualitas pelayanan, perkembangan teknologi yang pesat juga dimanfaatkan industri perbankan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Perbankan memanfaatkan perkembangan teknologi guna menjalankan proses bisnis mereka agar cepat dan mudah dengan cara beralih ke sistem otomatis. Perbankan mulai meningkatkan pelayanannya agar nasabah dapat menggunakan berbagai layanan perbankan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor bank. Hal ini disebut layanan digital. Dampak dari perkembangan teknologi itu sendiri adalah berkembangnya e-business dan e-banking. Salah satunya adalah peluncuran produk mobile banking. Mobile banking adalah salah satu dari serangkaian kemajuan teknologi yang memberikan efek yang lebih besar dipasaran karena merupakan layanan digital yang paling praktis dan diminati banyak orang.

BSI Mobile memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi finansial, selain transaksi finansial BSI Mobile juga memberikan layanan islami untuk nasabah. Seperti membayar zakat, mengecek waktu sholat, dan masih banyak lagi. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antri ke kantor cabang perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai transaksi itu. BSI Mobile. Selain memberikan kemudahan kepada nasabah dalam hal transaksi. BSI Mobile juga dapat membuat antrian nasabah dalam melakukan transaksi akan menjadi lebih efisien dan nasabah akan dapat melakukan transaksinya secara mandiri. BSI Mobile akan menjadi salah satu aplikasi perbankan terlengkap dan terpraktis untuk memenuhi semua kebutuhan finansial, sosial dan spiritual nasabah. Hal tersebut akan memberikan kualitas layanan yang lebih baik lagi dan dapat membuat nasabah lebih berorientasi ke depan dengan menggunakan layanan digital.

## METODE

### Jenis Penelitian

Metode penelitian pada jurnal ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dimana kualitatif deskriptif, dimana data yang didapatkan melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumen asli dari lembaga terkait dan meneliti kejadian atau fenomena kehidupan individu maupun kelompok yang kemudian informasi yang di dapatkan tersebut.

### Data Dan Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, data yang digunakan yaitu :

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh penulis melalui metode wawancara. Dalam penelitian ini data yang kami dapatkan melalui wawancara yang di lakukan dengan lembaga terkait.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang di peroleh secara tidak langsung oleh penulis. Dalam penelitian ini data yang sekunder di dapatkan melalui dokumen, buku, jurnal dan artikel ilmiah serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini

Metode Pengumpulan data pada penelitian ini kami menggunakan data dan informasi yang valid melalui beberapa teknis yang telah kami lakukan, diantaranya :

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian. Dimana secara sederhana dapat di pahami bahwasanya wawancara adalah suatu kegiatan atau proses interaksi yang dilakukan oleh pihak yang mewawancarai dengan narasumber untuk menanyakan hal – hal yang berkaitan dengan penelitian. Dengan melakukan wawancara peneliti dapat memperoleh data yang kredibel dan sesuai dengan topik penelitian yang dibahas.

b. Observasi

Observasi merupakan metode yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Observasi juga bisa dikatakan sebagai metode yang dilakukan melalui proses pengamatan dan pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap suatu fenomena tertentu dalam situasi yang sebenarnya maupun buatan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan Teknik pengumpulan data dan informasi yang diperoleh melalui surat, dokumen, catatan, jurnal. Teknik pengumpulan data ini biasanya digunakan untuk mengetahui kejadian di masa lampau. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian terdahulu guna memperlihatkan perbandingan kebaruan dan juga menunjang argumentasi penulis telah melakukan penelusuran penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Vadly Azhar Lubis dan Onan Marakali Siregar (2021) melakukan penelitian dengan judul Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat. Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis data yang dikaitkan secara deskriptif dan statistik dengan permasalahan dan tujuan penelitian, dapat disimpulkan minat nasabah pada penggunaan BSI Mobile masih tergolong rendah dibandingkan dengan jumlah seluruh nasabah BSI KCP Rantauprapat hal ini dikarenakan berbagai keterbatasan nasabah yang meliputi kemampuan, pengetahuan, daerah tempat tinggal belum sepenuhnya didukung jaringan internet, serta budaya nasabah yang masih menggunakan cara tradisional melakukan transaksi. Namun, terdapat juga beberapa nasabah yang berminat tetapi belum menggunakan dikarenakan berbagai keterbatasan tersebut. Disamping itu, terdapat nasabah yang berminat dan menggunakan BSI Mobile dengan baik karena dianggap memudahkan dan membantu nasabah dalam melakukan transaksi.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Wahyuningsih dan Rojuaniah (2023) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Sistem dan Nasabah Aplikasi Mobile Banking Bank BSI Syariah. Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis data yang dikaitkan secara deskriptif dan statistik dengan permasalahan dan tujuan penelitian, dapat disimpulkan Kualitas sistem memiliki pengaruh secara positif kepada kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan memiliki pengaruh secara positif kepada kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kualitas sistem memiliki pengaruh secara positif kepada loyalitas dan kualitas layanan memiliki pengaruh secara positif kepada loyalitas sedangkan loyalitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Kemungkinan karena penggunaan mbanking kurang dari 2 bulan . Terdapat beberapa kekurangan yang bisa diperbaiki pada penelitian selanjutnya, diantaranya sebagai berikut pertama penelitian ini dilakukan secara online, ini bisa mengakibatkan data kurang akurat karena ada kemungkinan responden tidak sepenuhnya berusaha untuk memahami dan mengisi pernyataan kuesioner dengan tepat dan benar. Pada penelitian selanjutnya di sarankan

untuk menyebar kuesioner secara langsung pada responden agar meminimalisir kesalahan dari penelitian ini. Kedua, penelitian ini hanya dilakukan di daerah Tangerang, untuk penelitian selanjutnya, penulis menyarankan untuk melakukan penelitian di daerah lain. Dari hasil penelitian di atas Bank BSI Syariah perlu meningkatkan kepuasan pelanggan seperti memberikan informasi yang jelas dan informasi yang bisa dipercaya terhadap layanan mobile banking agar dapat kualitas pelanggan dapat meningkat sehingga menjadikan nasabah yang loyal dalam menggunakan mobile banking BSI Syariah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Niken Larassati<sup>1</sup>, Ahmad Fauzi (2022) melakukan penelitian dengan judul Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dapat disimpulkan Strategi peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri berupa aplikasi BSI Mobile. Aplikasi BSI Mobile menjadi aplikasi terlengkap yang dimiliki BSI Trade Center Kota Kediri dalam membantu transaksi nasabah. Pada BSI Mobile terdapat fitur-fitur baru seperti, pertama: pembukaan rekening online.

Dimana pada saat melakukan pembukaan rekening, nasabah sudah tidak perlu lagi mendatangi kantor cabang dan sepenuhnya dapat dilakukan melalui aplikasi BSI Mobile. Kedua: fitur transaksi yang lebih lengkap. Fitur ini antara lain, transfer antar bank, pembayaran ecommerce, transaksi e-wallet, dan juga lebih dari 1.000 biller yang sudah bekerja sama dengan BSI. Ketiga: BSI menghadirkan layanan khusus islami seperti, pembayaran zakat, infaq, wakaf, waktu sholat, arah kiblat, serta lokasi masjid yang terdekat dengan nasabah. Keempat: pelunasan haji dan pembayaran umrah. Kelima: investasi emas. Keenam: pembayaran melalui QRIS. Strategi peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri menurut perspektif manajemen pemasaran, telah dilakukan dengan tepat dan dapat menarik minat nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking. BSI Trade Center Kota Kediri menerapkan tiga komponen pemasaran dan 4P marketing mix. Strategi pemasaran yang paling dominan sebagai eksistensi yaitu promosi. Hal ini dibuktikan dengan produk layanan mobile banking yang disediakan mempunyai manfaat yang dapat mempermudah nasabah maupun calon nasabah. Akan tetapi, perlu mengevaluasi atau meningkatkan strategi pemasaran terkait pelayanan BSI Mobile. Selain itu upaya pengenalan berkelanjutan juga dilakukan untuk pengenalan penggunaan sistem yang efektif dan efisien. Dikarenakan faktor usia, akhirnya nasabah sulit mengoperasikan layanan BSI Mobile.

Secara garis besar ISI mobil ini memiliki manfaat bagi nasabah pengguna sebagai berikut :

1. Pengecekan saldo rekening
2. Transfer dana
3. Pembelian
4. Pembayaran
5. QRIS
6. E-mas
7. Tarik Tunai
8. Layanan Islami
9. Berbagi (Sedekah)

Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung mengelompokkan nasabahnya ke dalam beberapa kategori. Untuk menguji manfaat BSI Mobile bagi nasabah, penulis melakukan studi wawancara dengan nasabah dari berbagai kategori. Berikut adalah hasil wawancara dengan nasabah sesuai kategori:

1. Nasabah Prioritas

Nasabah prioritas adalah nasabah dengan tabungan minimal Rp.500.000.000 selama satu tahun dalam bentuk tabungan, deposito, dan investasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa BSI Mobile sangat bermanfaat bagi nasabah prioritas, terutama dalam fitur transaksi yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Salah satu nasabah prioritas, Bapak Amir, menyatakan bahwa BSI Mobile sangat membantu dalam bertransaksi tanpa harus pergi ke ATM atau kantor cabang. Selama pandemi COVID-19, aplikasi ini sangat membantu dalam mengurangi kebutuhan perjalanan untuk transaksi atau transfer uang kepada keluarga.

Selain itu, BSI Mobile juga mendapatkan respon positif dalam memenuhi kebutuhan harian nasabah, terutama dalam pembelian kuota internet. Bapak Agus, nasabah prioritas selama 2 tahun, mengungkapkan bahwa BSI Mobile memudahkan pembelian kuota internet tanpa harus mencari toko fisik atau melakukan top up di toko online. Namun, sebagai teknologi digital, BSI Mobile belum banyak dikuasai oleh nasabah prioritas yang lebih tua dan kurang mengikuti perkembangan teknologi

2. Nasabah dibawah 1 juta

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, saudara Raihan mengungkapkan bahwa menggunakan aplikasi BSI Mobile memiliki beberapa keuntungan dan kenyamanan dalam pembukaan rekening baru. Menurutnya, fasilitas BSI Mobile memungkinkan pembukaan rekening tanpa harus datang melalui teman. Saat itu, ia sedang terburu-buru untuk membuka rekening Bank Syariah sesuai dengan mandat kantor, namun antrian yang panjang membuat rekan kerjanya menyarankan untuk membuka rekening melalui BSI Mobile.

Dengan demikian, BSI Mobile mampu mengurai pembudakan layanan nasabah melalui jalur tatap muka hanya dengan melalui online. Layanan ini juga membantu meringankan kerja melalui jalur offline.

### 3. Nasabah Milenial

Generasi milenial cenderung mencari kemudahan dan praktisitas dalam segala hal, dan BSI Mobile merupakan solusi yang sesuai untuk mereka. Melalui hasil wawancara dengan nasabah milenial di kantor cabang, penulis melihat bahwa generasi ini menyukai penggunaan teknologi yang cepat dan sederhana. BSI Mobile memenuhi harapan mereka dengan menyediakan semua kebutuhan transaksi terkait rekening dalam satu aplikasi. Sebagai nasabah milenial, mereka merasa sangat puas dengan kehadiran aplikasi ini.

Kehadiran BSI Mobile memberikan manfaat bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara aman, modern, efektif, dan efisien. Ini merupakan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kehandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan penampilan. Dampak pelayanan BSI Mobile terhadap nasabah di area Surabaya memberikan nilai positif, seperti kemudahan bertransaksi, pemenuhan harapan, dan peningkatan loyalitas nasabah. BSI Mobile memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi di mana dan kapan saja, serta membantu memenuhi kebutuhan tanpa harus datang ke bank. Meskipun masih terdapat beberapa layanan yang mengalami error dan mengganggu transaksi nasabah, sebagian besar nasabah dari berbagai usia dan latar belakang dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kelebihan lain dari BSI Mobile adalah fitur dan tampilan yang menarik, termasuk fitur transaksi finansial dan layanan islami. Dalam keseluruhan, layanan BSI Mobile sangat memuaskan nasabah dan menjadi daya tarik tersendiri bagi mereka. Bank ini memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan meningkatkan kepuasan nasabah. BSI Mobile merupakan layanan yang dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah mengenai kualitas dan kehandalan pelayanan bank tersebut. Bank terus mengoptimalkan sistem layanan BSI Mobile dengan menambahkan fitur-fitur baru yang memudahkan pelanggan dalam berbisnis dan memastikan kepuasan nasabah dalam berbagai hal. Saat ini, banyak bank yang menawarkan akses mobile banking untuk memudahkan pencarian informasi keuangan. Namun, BSI Mobile membedakan dirinya dengan menyediakan layanan yang cepat, aman, nyaman, terjangkau, selalu tersedia, dan dapat diakses dari mana saja hanya dengan menggunakan ponsel. BSI terus berinovasi dan mengembangkan BSI Mobile agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan lebih baik. Dengan menambahkan fitur-fitur baru yang memudahkan pelanggan dalam berbisnis, BSI Mobile semakin maju dan berkembang.

Tujuan utama adalah memastikan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan dan dapat mengandalkan BSI Mobile sebagai sarana transaksi keuangan mereka. Dalam era digital ini, BSI Mobile memberikan fasilitas yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan cepat, aman, dan nyaman. Nasabah dapat mengakses layanan ini kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan ponsel mereka. Hal ini memberikan kebebasan dan kemudahan bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka tanpa harus mengunjungi kantor cabang secara fisik. Dengan terus mengoptimalkan layanan BSI Mobile, bank ini berkomitmen untuk memberikan pengalaman terbaik kepada nasabahnya. Kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang handal dan berkualitas dari BSI Mobile semakin diperkuat dengan adanya peningkatan fitur dan kemudahan akses yang terus dikembangkan.

## KESIMPULAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan melalui BSI Mobile, BSI KCP Jember Balung melakukan upaya edukasi kepada nasabah mengenai layanan digital. Dengan pemahaman nasabah tentang fungsi dan cara penggunaan produk, diharapkan dapat menarik minat mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Selain itu, BSI area Surabaya juga meningkatkan pelayanan langsung melalui petugas frontliner dan memanfaatkan teknologi dengan mengedepankan digitalisasi layanan, terutama dalam memperkuat BSI Mobile dengan segala fitur-fitur yang ada, menjadikannya sebagai super aplikasi yang dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah. Selain itu, terdapat pula pengalihan pembukaan rekening dari proses manual menjadi online melalui BSI Mobile. Hal ini memberikan dampak positif karena mampu menarik nasabah untuk menggunakan dan menikmati layanan secara langsung.

Dengan penerapan strategi ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui BSI Mobile di BSI area Surabaya, kualitas layanan semakin meningkat serta terjadi peningkatan transaksi melalui e-channel BSI. Selain itu, kehadiran BSI Mobile juga mampu mengurangi jumlah antrian di banking hall, sehingga proses menjadi lebih efisien. Hal ini juga berdampak positif terhadap citra BSI area Surabaya sebagai salah satu bank syariah yang memberikan layanan digital. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI area Surabaya, diharapkan dapat menumbuhkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan yang disediakan oleh BSI, sehingga di masa mendatang, nasabah cenderung lebih memilih menggunakan BSI Mobile dalam melakukan transaksi.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Acep Samsudin, Rusdi Hidayat Nugroho, Reza Zakaria, R A Tania Eriezna Putri, Gian Alfreda Wirawan, Rhevuno Naoval Saputra, Sofiyah Wardah Widad “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia*”. (Jurnal kajian Ekonomi dan Bisnis Islam: 2023)
- Wilda Rizqi Amalia *Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember*. (Skripsi UIN Khas Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2021).
- Shafira Azizah, M. Cholid Mawardi, Abdullah Syakur Novianto, *Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Pakis Kembar Menggunakan Metode E-Servqual* (El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal: 2023).
- Fitri Wahyuningsih, Rojuaniah pengaruh kualitas dan kualitas layanan terhadap loyalitas dimediasi kepuasan pelanggan pada nasabah aplikasi Mobile Banking Bank Syariah.( Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi:2023)
- Muhammad Vadly Azhar Lubis, Onan Marakali Siregar, Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat( E-proceeding SENRIABDI 2021)
- Niken Larassati , Ahmad Fauzi, Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri(Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah: 2022)