

## **PENGARUH *BSI MOBILE* DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS MAHASISWA/I PERBANKAN SYARIAH-UINSU)**

**Fachri Arrizki<sup>1</sup>, Al Yusri Lubis<sup>2\*</sup> dan Dini Lestari<sup>3</sup>**

[fachriarrizkii@gmail.com](mailto:fachriarrizkii@gmail.com)

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[alyusrilubis@gmail.com](mailto:alyusrilubis@gmail.com)

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[dinilestarihasibuan@gmail.com](mailto:dinilestarihasibuan@gmail.com)

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan melihat bagaimana pengaruh dan pelayanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah pada Mahasiswa/I Perbankan Syariah UINSU yang terjadi pada masa sekarang ini. BSI Mobile adalah salah satu alat bertransaksi digital dari Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk memudahkan para nasabah untuk bertransaksi dimanapun dan kapanpun. Namun, ada beberapa nasabah yang mengeluh tentang kualitas mobile banking BSI tersebut. Padahal layanan yang terbaik seharusnya diberikan kepada nasabah sebagai usaha untuk meningkatkan layanan kepuasan nasabah agar membuat nasabah menjadi nyaman dalam menggunakan BSI Mobile tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data survey pada penelitian ini didapatkan dari 27 responden. Hasil dari penelitian ini adalah para responden lebih banyak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI tersebut dan memudahkan nasabah dalam melakukan akses menggunakan BSI Mobile.

**Kata Kunci:** Mobile Banking, BSI, pelayanan dan kepuasan Nasabah

### **Abstract**

This study aims to find out and see how the influence and service of BSI Mobile has on customer satisfaction at UINSU Islamic Banking Students that are happening nowadays. BSI Mobile is a digital transaction tool from Bank Syariah Indonesia which aims to make it easier for customers to transact wherever and whenever. However, there are several customers who complain about the quality of BSI's mobile banking. whereas the best service should be provided to customers as an effort to improve customer satisfaction services in order to make customers comfortable in using the BSI Mobile. This study uses a qualitative method. Survey data in this study were obtained from 27 respondents. The results of this study are that more respondents are satisfied with the services provided by Bank BSI and make it easier for customers to access using BSI Mobile.

**Keywords:** Mobile Banking, BSI, Customer service and satisfaction

## **A. PENDAHULUAN**

Pada zaman ini banyak masyarakat yang melakukan transaksi baik itu tunai maupun non tunai. Seperti kita ketahui pada zaman dulu orang-orang melakukan transaksi dengan berjumpa langsung. Tetapi semakin lama hidup di zaman sekarang banyak ilmu-ilmu yang dipelajari sehingga manusia berpikir untuk membuat sesuatu ide dengan cara membuat alat transaksi ini dengan cara online.

Pesatnya perkembangan teknologi yang semakin modern. Terdapat beberapa perusahaan yang mengembangkan kinerjanya dalam sector teknologi informasi . Seiring berkembangnya industri perbankan, juga dibutuhkan layanan yang lebih baik bagi pengguna layanan perbankan yang menggunakan sistem perbankan tradisional dan sistem Syariah. Persaingan antar bank saat ini sangat ketat, baik di pasar domestik maupun global. Ini merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh semua perusahaan perbankan. Tingkat persaingan perbankan mempengaruhi bank syariah maupun bank tradisional. Permintaan saat ini dan masa depan untuk peralatan IT yang canggih menantang bank untuk memberikan layanan terbaik kepada publik.

Saat ini perbankan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankan dengan mengadopsi layanan perbankan berbasis teknologi informasi, yaitu. perbankan seluler. Salah satu layanan perbankan yang ditawarkan melalui smartphone dikenal dengan mobile banking.

Mobile banking adalah layanan produk perbankan yang dirancang untuk mempermudah proses perbankan bagi nasabah dan bank. Bagi nasabah, kehadiran mobile banking menawarkan keuntungan yang sangat besar. Hal ini karena layanan ini memungkinkan pelanggan untuk mengakses dan melakukan transaksi kapan saja, di mana saja, dan untuk melakukan transaksi tanpa batas terlepas dari lokasi dan waktu..

Di Indonesia, mobile banking bukanlah hal baru karena telah menjadi bagian dari keberhasilan industri perbankan untuk mengikuti persaingan bisnis global. Oleh karena itu, bank berusaha memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabahnya dengan menawarkan layanan perbankan seperti layanan mobile banking, untuk mengatur transaksi atau bisnis dan menjaga agar nasabah tetap menggunakan

layanan atau layanan yang ditawarkan kepada bank, serta nasabah yang meningkatkan semua transaksi. . . mengesankan dan efektif.

Bank memanfaatkan peningkatan inovasi dalam pengelolaan keuangan dengan menyediakan lingkungan pengelolaan pasar saham berbasis inovasi informasi, khususnya universal banking. Adapun bank yang menyelenggarakan layanan mobile banking sekaligus berinteraksi dengan penggunanya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia (BSI) menawarkan kepada nasabah sistem pengelolaan keuangan portabel, yaitu BSI Mobile. BSI Mobile adalah aplikasi yang secara efektif memberikan kemudahan pertukaran bantuan keuangan syariah melalui ponsel yang aman, cepat dan mudah, serta dapat digunakan kapan saja, di mana saja, tanpa perlu mengunjungi cabang bank.

Dalam hal ini, penggunaan yang mudah dan sangat menguntungkan bagi nasabah dalam menggunakan mobile banking tidak serta merta menjadi pertimbangan. Nasabah tetap mempertimbangkan faktor risiko dan keamanan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Selain itu, kurangnya pengetahuan tentang kemungkinan dan fungsi mobile banking, yang mungkin sulit dipahami oleh pelanggan.

Dengan latar belakang ini, pengguna layanan mobile banking tidak semulus yang dibayangkan. Oleh karena itu, peneliti harus mempertimbangkan BSI mobile dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan Mahasiswa/i perbankan syariah UINSU, karena sangat penting untuk mengetahui tingkat persepsi nasabah terhadap layanan mobile banking.

### **Mobile Banking**

Mobile banking adalah salah satu fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara real time. Mobile banking mengacu pada penyediaan dan melangsungkan jasa bank dan keuangan dengan bantuan perangkat telekomunikasi mobile.

Layanan yang terdapat pada mobile banking meliputi pembayaran transfer, history dan lain lainnya. Penggunaan layanan M-Banking ini membuat nasabah lebih mudah untuk bertransaksi dimana saja tanpa batasan ruang dan waktu. Dengan dibuatnya M-Banking ini juga membantu nasabah dalam melakukan akses tanpa

harus datang ke kantor bank tersebut. layanan M-Banking ini juga dapat dilakukan menggunakan handphone dan jaringan data pada nasabah.

### **Kepuasan Nasabah**

Kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan seseorang terhadap suatu produk atau suatu jasa yang digunakan apakah itu sesuai dengan keinginan atau tidak sesuai keinginan.

Kotler berpendapat bahwa kepuasan merupakan rasa senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja suatu produk atau jasa dengan ekspektasi mereka. Jika kinerja yang didapat tidak sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan tidak puas. Dan jika kinerja yang didapat sesuai dengan ekspektasi maka nasabah akan merasa puas dan jika melebihi ekspektasi pun nasabah akan merasa sangat puas dengan hasil kinerja tersebut.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan menjelaskan secara jelas permasalahan yang terjadi. Data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya dan terkini digunakan dalam penelitian ini. Penyebaran kuesioner menghasilkan data primer untuk penelitian. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang memiliki 27 responden yang ditujukan untuk mahasiswa/I Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penyebaran kuesioner ini dilakukan pada 02 desember 2022 s/d 10 desember 2022.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari penelitian ini layanan kepuasan nasabah terhadap BSI Mobile sangatlah berpengaruh untuk kemudahan bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada zaman yang serba digital ini layanan BSI Mobile sangatlah dibutuhkan untuk kalangan remaja maupun dewasa. Dalam penelitian ini, peneliti telah membuat kuesioner kepada para responden.

Adapun hasil dari kuesioner yang peneliti sajikan adalah sebagai berikut:

**Table 1: Tanggapan responden tentang pernah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden		Total
		Pernah	Tidak Pernah	
1	Apakah anda pernah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)?	23	4	27
	<b>Persentase</b>	85,2%	14,8%	100%

Sumber: Data Kuesioner

Dari table diatas dapat diketahui bahwa dari 27 responden ada 23 responden yang sudah pernah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) 85,2% dan ada 4 responden yang belum pernah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) 14,8%. Maka dapat disimpulkan bahwa lebih banyak yang sudah pernah menabung di BSI daripada yang belum menabung di BSI tersebut.

**Table 2: Tanggapan Responden tentang puas dengan pelayanan dari Bank BSI**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden		Total
		Ya	Tidak	
1	Apakah anda puas dengan pelayanan dari Bank BSI tersebut?	26	1	27
	<b>Persentase</b>	96,3%	3,7%	100%

Sumber: Data Kuesioner

Dari table diatas dapat diketahui bahwa ada 26 responden atau 96,3% puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) tersebut. dan ada 1 responden atau 3,7% yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI tersebut. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar para nasabah yang menggunakan Bank Syariah Indonesia merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

Dari kuesioner tersebut juga dapat dilihat alasan mengapa para responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI adalah Biaya Admin terjangkau dan tanpa bunga sehingga terhindar dari Riba. Menggunakan Prinsip Syariah dan pegawai yang bekerja di Bank BSI tersebut juga sangat ramah kepada nasabahnya sehingga nasabah nyaman dengan pelayanan yang baik tersebut. dan ada yang tidak puas dikarenakan terkena potongan setiap bulannya karena menggunakan akad Mudharabah.

**Table 3: Tanggapan responden yang sudah memahami cara menggunakan M-Banking dari BSI Mobile**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		Sangat paham	Paham	Cukup Paham	Kurang Paham	Tidak Paham	
1	Apakah anda sudah memahami cara menggunakan Mobile Banking dari BSI Mobile?	7	15	5	-	-	27
	Persentase	25,9%	55,6%	18,5%	-	-	100%

Sumber: Data Kuesioner

Dari data diatas dapat dilihat ada 7 responden atau 25,9% yang sudah memahami bagaimana cara menggunakan M banking BSI Mobile, ada 15 responden atau 55,6% yang sudah memahami menggunakan Mbanking BSI Mobile dan ada 5 responden atau 18,5% yang sudah memahami cara penggunaan BSI Mobile tersebut. maka dapat disimpulkan bahwa ada banyak nasabah yang sudah paham cara menggunakan M Banking BSI Mobile tersebut yaitu 15 responden atau 55,6%

**Table 4: Tanggapan responden tentang seberapa puas dengan fitur yang ada pada BSI Mobile**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
1	Seberapa puas anda dengan fitur yang ada pada BSI Mobile tersebut?	6	14	7	-	-	27
	Persentase	22,2%	51,9%	25,9%	-	-	100%

Sumber: Data Kuesioner

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa ada 6 responden atau 22,2% yang sangat puas dengan fitur yang tersedia di BSI Mobile, ada 14 responden atau 51,9% yang puas dengan fitur yang terdapat dalam BSI Mobile tersebut dan ada 7 responden atau 25,9% yang cukup puas dengan fitur yang ada pada BSI Mobile tersebut.

Dari table diatas para responden juga menyertakan alasan puas dengan fitur yang ada pada BSI Mobile yaitu karena mempermudah transaksi, mudah diakses kapanpun dan dimanapun, fiturnya lengkap, tabungan wadiah bebas administrasi, mudah dimengerti, dan dapat transfer juga top up EWallet ke sesama Bank atau ke Bank lainnya. Ada juga alasan mengapa tidak puas dengan fitur yang terdapat di BSI Mobile yaitu karena penggunaan Kata sandi dan PIN yang sedikit sudah juga terkadang jaringan pada aplikasi tersebut gangguan.

**Table 5: Tanggapan responden tentang BSI Mobile itu Penting atau Tidak**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	
1	Menurut anda, apakah BSI Mobile itu penting?	8	15	2	-	1	27
	Persentase	30,8%	57,7%	7,7%	-	3,8%	100%

Sumber: Data Kuesioner

Dari table diatas dapat dilihat bahwa BSI Mobile sangat penting bagi 8 responden atau 30,8%, ada 15 responden atau 57,7% yang beranggapan bahwa BSI Mobile itu penting dan 2 responden atau 7,7% yang beranggapan bahwa BSI Mobile itu cukup penting dan ada 1 responden atau 3,8% yang beranggapan bahwa BSI Mobile tidak penting.

**Table 6: Tanggapan responden tentang fitur yang sering digunakan di BSI Mobile**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden				Total
		Transfer	Bayar	Top-Up eWallet	Berbagi-ZISWAF	
1	Fitur apa yang sering digunakan dalam BSI	15	5	5	1	26

	Mobile?					
	Persentase	57,7%	19,2%	19,2%	3,8%	100%

Sumber: Data Kuesioner

Dari table diatas dapat dilihat bahwa ada 15 responden atau 57,7% fitur yang digunakan nasabah adalah Transfer bank, ada 5 responden atau 19,2% fitur yang digunakan adalah Bayar, ada 5 responden atau 19,2% menggunakan BSI Mobile untuk Top up eWallet dan 1 responden yang menggunakannya untuk melakukan Berbagi- ZISWAF.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh BSI Mobile dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Mahasiswa/I Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dapat disimpulkan bahwa : 23 responden yang sudah pernah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) 85,2%. 26 responden atau 96,3% puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) tersebut. Alasan mengapa para responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI adalah Biaya Admin terjangkau dan tanpa bunga sehingga terhindar dari Riba. Menggunakan Prinsip Syariah. ada 15 responden atau 55,6% yang sudah memahami menggunakan Mbanking BSI Mobile. ada 14 responden atau 51,9% yang puas dengan fitur yang terdapat dalam BSI Mobile tersebut. alasan puas dengan fitur yang ada pada BSI Mobile yaitu karena mempermudah transaksi, mudah diakses kapanpun dan dimanapun, fiturnya lengkap, tabungan wadiah bebas administrasi, mudah dimengerti, dan dapat transfer juga top up EWallet ke sesama Bank atau ke Bank lainnya.

#### Daftar Pustaka

- Abdul Ghofur Anshori 2018, Perbankan Syariah Di Indonesia, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Andri Soemitra. 2019, "Bank dan Lembaga Keuangan Syariah" Jakarta: Balebat Dedikasi Prima.
- Irwan Misbach, 2013 "Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan" Makassar: Alauddin University Press
- Lexy Moleong, 2010. "Metode Penelitian Bisnis" Bandung: Alfabeta

- Novi, Syamsul Hadi. 2015. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- Setiawan, Heri. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.20 No.3, Politeknik Negeri Sriwijaya