

ANALYSIS OF CUSTOMER INTEREST AND SATISFACTION TOWARD BSI MOBILE BANKING SERVICE

Faridha Naila Ulya¹, Qoyyimah², Kharis Fadlullah Hana³

Corresponding Author's : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kudus, Jawa Tengah
Email : faridhanailaulya@gmail.com

Copyright © 2022



Abstract: *This study aims to analyze the factors that influence customer interest and satisfaction with mobile banking services at Bank Syariah Indonesia. This study uses a descriptive qualitative research method with a phenomenological approach. Data collection technique using interviews and documentation. Data analysis using the Triangulation Technique as a validity test. The results show that the dimension of pride is a factor that influences customer interest in BSI Mobile. The sense of pride in the Mobile Banking application at Bank Syariah Indonesia is shown by the compliance with Islamic sharia principles in its performance services. Customer satisfaction with BSI Mobile is shown by the dimensions of service features which are quite complete and very satisfying for BSI Mobile users, because there are several features besides features for transactions, there are also service features to add religious knowledge such as ZISWAF channeling, juz amma and azan.*

Keywords: *Interest , Satisfaction , BSI Mobile, Mobile Banking*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat dan kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia. Metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Teknik Triangulasi sebagai uji keabsahan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi rasa bangga menjadi faktor yang memengaruhi minat nasabah terhadap BSI Mobile. Rasa bangga terhadap aplikasi Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia ditunjukkan dengan adanya kepatuhan terhadap prinsip syariah Islam dalam layanan kinerjanya. Kepuasan nasabah terhadap BSI Mobile ditunjukkan dengan adanya dimensi fitur layanan BSI Mobile yang cukup lengkap dan sangat memuaskan bagi pengguna BSI Mobile, karena ada fitur selain fitur untuk bertransaksi, terdapat juga fitur layanan untuk menambah ilmu agama seperti ZISWAF channeling, juz amma, dan adzan

Kata kunci: Minat , Kepuasan , BSI Mobile, Mobile Banking

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin cepat dan dunia yang semakin borderless, menuntut perbankan

syariah untuk selalu mengembangkan infrastuktur teknologinya agar dapat melayani nasabahnya dengan cepat, lebih nyaman, dan lebih baik.

Digitalisasi produk dan layanan untuk mendukung pelayanan dan operasional perbankan syariah dapat menjadi nilai tambah bagi nasabah dalam berinteraksi dengan perbankan syariah. (Syariah, 2020)

Digitalisasi layanan dapat dimanfaatkan perbankan syariah untuk meningkatkan tingkat inklusi terhadap perbankan syariah. Salah satu cara dalam memperluas akses masyarakat kepada perbankan syariah adalah dengan pembukaan rekening bank syariah secara online melalui customer online onboarding dan e-form. Selain untuk perluasan akses, digitalisasi layanan juga dapat digunakan untuk kemudahan bertransaksi nasabah. Keinginan nasabah untuk dapat bertransaksi perbankan syariah dimana saja dan kapan saja dapat diwujudkan akan tetapi masyarakat sendiri belum banyak yang mengetahui adanya bank syariah indonesia berbasis digital. Bank Syariah di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam industri keuangan serta perbankan syariah ini telah mendorong digitalisasi perbankan dalam upaya pengembangan perbankan syariah, namun masyarakat belum banyak mengetahui tentang adanya Bank Syariah berbasis digital (Syariah, 2020).

Pada upaya memenuhi kebutuhan dan memaksimalkan pelayanan kepada nasabah serta meningkatkan pertumbuhan perbankan syariah dan keuangan perbankan, perbankan syariah telah menghadirkan digital banking yang dapat menjadi jalur

alternatif di era digital ini. Salah satu tujuan digitalisasi bank ini adalah untuk mencapai kepuasan nasabah (Syariah, 2020). Kepuasan nasabah adalah faktor penting dalam industri perbankan, karena jika bank tidak mencapai apa yang diharapkan nasabah maka depositan dapat dengan mudah menghindari ke bank lain (Mawarni, 2021).

Tingginya tingkat persaingan dalam dunia perbankan, kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor yang membentuk loyalitas perbankan syariah. Dalam pernyataan "Konsumen adalah mitra", sebagaimana diketahui bahwa konsumen adalah mitra dimana perusahaan harus menjadi mitra yang baik dan memuaskan bagi pelanggan. Dengan pendekatan seperti *Customer Relations Management* (CRM), perusahaan berusaha memberikan keuntungan yang baik dengan menjual produk kepada konsumen dengan harapan dapat mengulangi pesanan dari konsumen. Pemasaran harus mampu meningkatkan minat pemasaran perbankan dan mewujudkan kepuasan dalam melayani dan memenuhi keinginan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Yoga, 2021) mengenai fitur produk dan kualitas layanan pada BSI Mobile kepada kepuasan pelanggan, yang memperlihatkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien 0,331 dengan uji t sebesar 0,001. Variabel fitur produk memiliki koefisien sebesar 0,792 dan uji t

sebesar 0,000 yang menunjukkan variabel ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas dan fitur produk berpengaruh terhadap BSI Mobile sebesar 44,6% dan sisanya sebesar 55,4% diajak oleh faktor lain (Yoga 2021).

Penelitian Sulistianingsih (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak terdapat signifikan kepada pengaruh minat memakai duit elektronik banking, sementara itu kepuasan berpengaruh signifikan kepada minat memakai uang elektronik banking, kepuasan memiliki pengaruh dalam memediasi hubungan antara kualitas layanan dengan kualitas layanan. minat menggunakan uang elektronik di bank syariah (Sulistianingsih & Trishananto, 2021)

Penelitian Widianingrum (2021) antara variabel fitur layanan dan minat nasabah menggunakan mobile banking BNI Syariah terdapat otoritas langsung sebesar 3,402 dengan t-tabel sebesar 1,985. Tidak ada pengaruh langsung antara fitur layanan dan kepuasan pelanggan dengan hasil 0,812 lebih kecil dari t-tabel 1,985. 8.716 pengaruh langsung antara variabel minat terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh tidak langsung sebesar 4,224 antara variabel manfaat terhadap kepuasan melalui variabel minat. Pengaruh tidak langsung juga pada variabel fitur layanan terhadap kepuasan melalui variabel minat (Widianingrum, 2021).

Teori kepuasan pelanggan dikemukakan oleh (Eva Sundari, 2021)

yang menyatakan bahwa kepuasan adalah kesan yang disampaikan dengan pandangan suka atau kesan seseorang terhadap performa (hasil) atau satu pembuatan yang sesuai dengan keinginannya. Kepuasan adalah pandangan yang disampaikan dengan kesesuaian dari kinerja yang diharapkan. Jika kinerja kurang memenuhi harapan, maka pelanggan merasa ketidakpuasan dari hasil kinerja tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila performa telah memenuhi dengan lebih harapan maka pelanggan akan merasa senang karena puas dengan hasil kinerja tersebut.

Spreng (2000), mendefinisikan harapan sebagai keinginan yang dipercayakan pelanggan terhadap kemampuan suatu produk dan jasa pada dalam memenuhi kebutuhan di masa depan. Ekspektasi dapat dibagi menjadi komponen probabilitas akan terjadi dan evaluasi jasa perbankan mana yang dikonsumsi. Harapan itu sendiri terbentuk atau dipengaruhi oleh pengalaman dari pelanggan dan informasi, pernyataan atau informasi dari sumber perusahaan seperti dari iklan, media dan teman, dan janji perusahaan. Dalam perspektif Islam, mengukur kepuasan diukur berbanding melalui patokan syariah. Kepuasan nasabah pada kriteria syariah merupakan perasaan yang sesuai dengan susunan perumpan antara keinginan produk atau jasa perbankan sesuai mereka konsumsi yang semestinya sama dengan syariah juga

kenyataan dapat diterima konsumen (Eva Sundari, 2021).

Hal lain mengenai adanya bank digital ini dapat berubah sangat tergantung dengan teknologi. Melewati kekinian teknologi, bank digital mampu menjual layanan yang banyak diindividualisasi menggunakan fakta yang sudah miliki. (Wijaya, 2021) Dengan adanya digitalisasi layanan pada perbankan syariah saat ini, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor minat serta kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia dalam upaya peningkatan kualitas layanan BSI Mobile.

KAJIAN TEORI

Teori Minat

Model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh (Ajzen & Fishbein, 1980) untuk mengetahui pemicu seseorang melakukan suatu perilaku. Dalam *Theory of Reasoned Action* (TRA), minat (niat) merupakan dapat berfungsi guna memahami dua determinan dasar. Determinan pertama berkaitan melalui faktor individual ialah (sikap). Determinan kedua berkaitan melalui pengaruh sosial ialah norma subjektif (Nurjayanti & Purnomosidhi, n.d.). Minat (*intention*) adalah seseorang ingin melakukan suatu perilaku (*behavioral intention*) yang dapat diprediksi oleh sikapnya bahwa dia telah melakukan sesuatu atas dirinya (*attitude against behavior*), dan bagaimana individu berpikir bahwa individu lain segera menilai dirinya apabila dirinya melakukannya (norma

subjektif). Dan perilaku (*behavior*) adalah suatu perlakuan yang dilakukan dengan nyata, hal ini dilakukan karena individu memiliki minat dan keinginan untuk melakukannya (*behavioral intention*) (Pratiwi, 2016).

Secara bahasa, minat dapat diartikan sesuatu; kegembiraan; menginginkan yang dilakukan dengan niat. Seseorang pastinya memiliki hasrat atau ambisi untuk melakukan sesuatu yang disukainya. Minat timbul ketika seseorang tertarik pada sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan dan merasa bahwa sesuatu yang dilakukan dapat bermanfaat baginya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan aktualisasi diri, kebutuhan kemampuan, kebutuhan psikis, kebutuhan harga diri, kebutuhan rasa kasih, aman serta bahagia, dan kebutuhan fisiologis. Menurut para ahli diantaranya Mahfudh Saladin menyebutkan bahwa minat adalah perasaan yang perlu diperhatikan, karena minat merupakan sikap yang menimbulkan seseorang aktif dalam suatu pekerjaan, bisa diartikan juga minat dapat menjadi penyebab aktivitas. Menurut Slameto, minat adalah perasaan suka dan tertarik dalam melakukan suatu kegiatan tanpa diminta orang lain (Zamroni, 2018).

Minat punya beberapa Indikator antara lain yaitu pertama , keinginan dari dalam individu/diri untuk melakukan sesuatu untuk membangkitkan minat. Kedua , Motif sosial faktor ini yang menumbuhkan minat melakukan tindakan kegiatan sosial. Ketiga , Faktor Emosional yaitu minat

berhubungan erat dengan emosi. Dapat diartikan bahwa minat adalah keinginan yang tinggi oleh seseorang untuk melakukan suatu hal yang dapat mewujudkan tujuan dan cita-cita (Ainina, 2018)

Teori Kepuasan Nasabah

Kotler (2000) kepuasan adalah kesan yang disampaikan dengan pandangan suka atau sesal individu kepada performa (hasil) atau satu hasil yang sesuai dengan keinginannya. Kepuasan pelanggan (Kasmir, 2017) merupakan harapan seseorang membeli suatu produk dan menggunakan suatu jasa yang ditunjukkan dengan kesan kesesuaian pelanggan. Harapan dan kesesuaian merupakan kepuasan pelanggan. Kepuasan (Nuralam, 2017) adalah pelanggan melakukan penilaian terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan dengan memberikan kesannya atas kebutuhan pelanggan yang telah diinginkan. (Yoga, 2021).

Tjiptono dan Kotler dan Keller dalam (Djunaidi et al., 2020) menyebutkan beberapa indikator kepuasan pelanggan, diantaranya kepuasan pelanggan dapat diartikan ketika pelanggan telah merasakan puas, kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan, kesesuaian harapan merupakan keinginan pelanggan terhadap kesesuaian yang diharapkan pelanggan dengan menyampaikan kesan sesuai perasaan, seperti produk telah sesuai harapan atau melebihi harapan, layanan telah sesuai harapan atau melebihi harapan, fasilitas telah

sesuai atau melebihi harapan. Pertama, minat beli kembali atau pelanggan menggunakan kembali setelah penggunaan. Kedua, ketidakpuasan konsumen tidak puas, jika harapan pelanggan tidak akan sesuai. (Yoga, 2021)

Teori Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan guna diberikan bank nasabah dalam menjalani negosiasi perbankan hanya dengan gawai maupun smartphone. Layanan Mobile banking bisa digunakan melewati aplikasi yang bisa diunduh dan diinstal oleh nasabah bank. Mobile banking menghasilkan faedah baik untuk kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi bahkan dapat membantu dalam operasional bank sehingga menjadi lebih efektif juga efisien. Bank BSI merupakan salah satu bank yang menerapkan aplikasi bank digital untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. BSI Mobile yaitu aplikasi dapat digunakan untuk transaksi serta layanan perbankan yang berbasis syariah melalui smartphone dengan mudah, cepat yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak memerlukan datang langsung ke bank (Lubis, 2021).

METODE PENELITIAN

Penyusunan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Dengan tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat dan kepuasan pelanggan terhadap BSI Mobile dalam upaya meningkatkan kualitas layanan

BSI Mobile. Sumber data pada penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Sumber data primer berupa informasi yang diperoleh dari wawancara dengan 3 orang nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah menggunakan BSI Mobile di wilayah Kudus, Jawa Tengah, dengan kriteria yang dipilih peneliti untuk dijadikan informan yaitu nasabah pada bank BSI yang telah menggunakan BSI Mobile minimal 6 bulan, karena nasabah yang sudah bertransaksi lebih dari 6 bulan diharapkan lebih mengenal aplikasi tersebut. Wawancara dan Observasi langsung yang dilengkapi dengan dokumentasi berupa dokumen-dokumen tertentu seperti foto serta rekaman suara maupun video sebagai bukti pelaksanaan penelitian digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini (Ida Fitriani, 2018).

Sedangkan data sekunder diperoleh dari informasi yang terdapat pada dokumen-dokumen tertentu, buku-buku, dan juga hasil-hasil penelitian sebelumnya. (Widianingrum, 2021) Wawancara dan observasi langsung yang dilengkapi dengan dokumentasi berupa dokumen-dokumen tertentu dan bukti pelaksanaan penelitian digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan triangulasi sumber data yang menyusun hasil wawancara dan hasil observasi dari 3 subjek yang

berbeda dengan sudut pandang yang berbeda. Triangulasi waktu pengumpulan data dengan wawancara yang dilakukan kepada 3 narasumber yang berbeda dilakukan pada saat weekend (hari kerja) atau malam hari karena narasumber dapat menjawab dengan tenang tanpa tergesa-gesa waktu karena narasumber adalah pekerja bahkan mahasiswa aktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 6-15 Mei 2022 wawancara dilakukan di wilayah Kudus dan sekitarnya oleh peneliti terhadap 3 narasumber diantaranya Faris Naufal Rasyid usia 20 Tahun Mahasiswa di Lipia Surabaya, Dina Fransiska usia 21 Tahun sebagai mahasiswi di Kudus, dan Dheo Salvalas usia 22 Tahun sebagai Pekerja Swasta yang telah dianggap layak sebagai narasumber dalam penelitian ini karena narasumber menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia yang telah menggunakan aplikasi BSI Mobile lebih dari 6 bulan, jadi narasumber yang telah bertransaksi lebih dari 6 bulan dianggap dapat mengetahui lebih banyak mengenai BSI Mobile. Narasumber dalam penelitian ini atas nama yang pertama, Dheo Salvalas usia 22 Tahun, telah menggunakan aplikasi BSI Mobile selama kurang lebih 1 tahun. Kedua, Faris Naufal Rasyid 20 Tahun, telah menggunakan aplikasi BSI Mobile selama 1 tahun lebih 6 bulan. Ketiga, Dina Fransiska usia 21 Tahun, telah

menggunakan aplikasi BSI Mobile selama kurang lebih 1 tahun.

Minat Nasabah Terhadap BSI Mobile

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada tiga narasumber mengenai ketertarikan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile menunjukkan bahwa:

Rasa Bangga

Setelah peneliti melakukan wawancara langsung dengan pengguna BSI Mobile, atas nama Dheo Salvalas telah menyebutkan bahwa bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil untuk menghindari riba, dimana prinsip ini sesuai dengan prinsip syariah Islam. BSI Mobile merupakan salah satu produk dan layanan BSI di era digital yang dapat memudahkan nasabah bertransaksi hanya dengan tangan melalui smartphone. Produk yang ditawarkan oleh BSI Mobile cukup menarik dan dapat memudahkan nasabah dalam menyalurkan dananya. Dengan kemudahan penggunaan BSI Mobile, menjadi kebanggaan tersendiri dalam penggunaannya. (Salvalas, n.d.)

Selain itu, informan kedua yang bernama Faris Naufal Rasyid juga menyatakan bahwa salah satu hal yang membuatnya bangga menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia adalah bank ini menggunakan prinsip syariah sebagai dasar dalam melakukan kegiatan perbankan, dan juga dalam pelaksanaannya. tidak ada bunga, karena dalam hukum Islam bunga dikatakan sebagai riba yang diharamkan. BSI Mobile dikatakan dapat diakses dan tidak rumit sehingga

dapat dengan mudah mengelola dan mengontrol keuangan pribadi hanya melalui smartphone (Rasyid, n.d.).

Informan ketiga atas nama Dina Fransiska, menyatakan bahwa Bank Umum Syariah Indonesia sudah sesuai dengan syariat Islam, sehingga tidak ada ketakutan atau bahaya yang dapat mengarah pada riba. BSI Mobile menjadi pilihan bank digital terbaik karena BSI Mobile merupakan layanan digital dari Bank Syariah Indonesia yang pasti berjalan sesuai dengan syariah Islam yang berlaku. BSI Mobile dinilai sangat memudahkan nasabah untuk bertransaksi, karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja hanya melalui smartphone. Hal ini menimbulkan rasa bangga bagi penggunanya, terutama bagi kaum milenial (Fransiska, n.d.).

Rekomendasi

Aplikasi BSI Mobile ini dapat telah memberikan rasa bangga terhadap penggunanya sehingga pantas untuk direkomendasikan kepada nasabah BSI lainnya. Dengan adanya kemudahan-kemudahan dalam penggunaannya, nasabah BSI dapat mengunduh Aplikasi BSI Mobile lewat play store maupun App store pada masing-masing smartphone. "Saya pun direkomendasikan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile ini dan saya juga telah merekomendasikan untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile ini kepada orang-orang yang ada disekitar saya". Ungkap Dheo Salvalas.

Informan atas nama Faris juga menyebutkan bahwa dalam meng

unduh aplikasi BSI Mobile ini diakui direkomendasikan oleh salah satu rekannya. BSI Mobile ini layak untuk direkomendasikan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia lainnya, khususnya untuk kaum milenial yang hampir seratus persen telah menggunakan android. Setelah rekomendasi ini, Faris pun merekomendasikan kepada rekan-rekan yang lain yang telah menjadi nasabah BSI karena dianggap dapat membantu dan memudahkan dalam bermuamalah.

Pada informan yang bernama Dina menyatakan bahwa dia merekomendasikan BSI Mobile ke tetangganya yang sebelumnya belum mengetahui adanya aplikasi mobile untuk memudahkan nasabah yang sudah diciptakan oleh BSI. Yang direkomendasikan juga menggunakan aplikasi mobile yang di unduh dan menurutnya dengan BSI Mobile ternyata dapat memberikan kemudahan dalam transaksi dan juga kemudahan lainnya yang didapatkan dalam aplikasi mobile yang sudah di ciptakan.

Upgrade

Narasumber atas nama Dheo mengakui telah menggunakan aplikasi BSI Mobile selama kurang lebih satu tahun belakangan, Dheo menyebutkan bahwa selama menggunakan aplikasi BSI Mobile sebenarnya sudah cukup baik sistemnya, akan tetapi meng upgrade sistem juga masih diperlukan untuk mengikuti era yang berkembang.

Selain itu Faris juga menyatakan bahwa BSI Mobile dapat lebih ditingkatkan lagi mengenai sistem

keamanannya agar bisa lebih menjaga privasi bagi para penggunanya. Selain itu juga dapat mengupgrade fitur-fiturnya yang dapat memberikan bermanfaat bagi para penggunanya, dimana pada dasarnya aplikasi ini merupakan salah satu yang terobosan layanan dari Bank Syariah Indonesia yang diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap para nasabahnya.

Dina menyatakan bahwa aplikasi mobile yang ada pada BSI sudah lengkap namun ia menyatakan bahwa ada baiknya untuk menambahkan fitur baca Al-Qur'an yang cenderung mudah dibaca dan juga dibawa dimana saja dan dapat meringankan nasabah. Untuk fitur baca Al-Qur'an bisa ditambahkan dengan murotal untuk lebih mengetahui apakah bacaan kita sudah sesuai atau belum.

Kepuasan Nasabah Terhadap BSI Mobile

Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada tiga narasumber mengenai kepuasan terhadap pemakaian BSI Mobile menunjukkan bahwa:

Kualitas Layanan

Informan Dheo Salvalas menyebutkan bahwa kualitas layanan yang telah disediakan BSI Mobile sejauh ini disajikan dengan bagus, lengkap dan memadai. Dalam akses layanannya juga cukup membantu nasabahnya untuk bertransaksi yang bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

Selain itu informan kedua Faris Naufal Rasyid juga menyatakan bahwa Kualitas pelayanan BSI Mobile sangat

baik sekali, karena telah menyediakan fitur-fitur layanan yang dapat memudahkan nasabahnya dalam bermuamalah atau bertransaksi. Akses pelayanannya juga sangat mudah untuk diakses hanya cukup melalui smartphone dan tidak berbelit-belit, sehingga cukup memberikan kepuasan terhadap nasabahnya.

Narasumber ketiga atas nama Dina Fransiska pun menyebutkan bahwa Kualitas pelayanan BSI Mobile sudah cukup baik serta dilengkapi dengan beberapa fitur yang memudahkan penggunaanya dalam mengakses pelayanannya.

Produk

Telah disebutkan oleh Dheo Salvalas bahwa produk yang disediakan cukup banyak seperti berbagi Ziswaf, E-mas, dan masih banyak lainnya sehingga nasabah cukup puas dalam menggunakan BSI Mobile ini. Selain itu juga dapat memudahkan nasabah untuk menyalurkan dananya dengan jelas serta dapat bermanfaat. "Untuk saat ini produk yang saya gunakan adalah tabungan easy wadia'ah karena tidak adanya biaya administrasi tiap bulannya".

Selain itu Faris sebagai informan kedua juga menyebutkan bahwa Produk-produk yang ada pada BSI Mobile ini sangat banyak, serta dapat membantu dan memudahkan setiap nasabahnya dalam melakukan beberapa hal seperti investasi ataupun berbagi. Dengan adanya berbagi Ziswaf ini nasabah dapat berbagi terhadap sesama.

Informan Dina Fransiska menyebutkan bahwa produk BSI Mobile karena melalui mobile banking BSI saya bisa melakukan penyaluran ZISWAF, membuka rekening online, mengajukan pembiayaan, membeli emas bahkan dapat melihat waktu sholat, dan berbagai kegiatan perbankan lainnya. Produk BSI Mobile cukup mempunyai keunggulan yang lebih banyak Dengan aplikasi bank digital lainnya. Ada e-mas dengan harga beli juga dengan harga jual sehingga transparan dan dapat dipantau dengan baik, ada lokasi masjid di sekitar yang bisa membantu jika kita sedang berada diluar, adanya waktu sholat sangat membantu bagi saya sebab mengingatkan ketika sedang sibuk, dalam aplikasi juga terdapat lokasi ATM dan juga cabang BSI jadi kita tidak kesulitan dalam mencari ATM dan bisa melihat dulu ATM terdekat untuk digunakan bertransaksi.

Daya Tanggap

Informan pertama atas nama Dheo telah menyebutkan bahwa daya tanggap dari BSI Mobile cukup bagus terhadap keluhan nasabahnya, serta cepat tanggap dalam membantu nasabah dalam bertransaksi. Aplikasi BSI Mobile ini cukup memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dengan ini nasabah merasa cukup puas. Sebagai informan kedua Faris Naufal Rasyid juga menyebutkan bahwa Daya tanggap dari BSI Mobile cukup memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Cepat tanggap dalam merespon keluhan atau persoalan nasabahnya.

Sedangkan Dina Fransiska menyebutkan bahwa proses daya tanggap BSI Mobile sudah cukup baik. Tetapi terkadang respon terhadap nasabanya kurang cepat. Seperti kurang cepatnya proses-proses seperti adanya loading yang lumayan lama.

Manfaat

Menurut informan pertama atas nama Dheo Salvalas menyebutkan bahwa manfaat yang diberikan BSI Mobile sangat banyak sehingga dapat menumbuhkan kepuasan terhadap nasabahnya. Manfaat utama yang dapat Dheo rasakan adalah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja serta dapat memantau hasil investasi yang ditanam. Dilengkapi dengan layanan Islami seperti jadwal waktu sholat, juz amma, Asmaul Husna, kalkulator qurban, dan lainnya dianggap dapat memberikan faedah cukup memuaskan bagi para pengguna BSI Mobile.

Selain itu Faris Naufal Rasyid juga menyebutkan bahwa BSI Mobile telah memberikan banyak manfaat terhadap penggunanya. Dengan adanya beberapa fitur yang berfaedah, adanya BSI Mobile ini juga memudahkan serta memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. BSI Mobile ini dianggap sangat bermanfaat bagi para penggunanya.

Informan Dina Fransiska pun menyebutkan bahwa Manfaat yang bisa digunakan oleh nasabah sangat banyak bagi penggunanya apalagi dengan aplikasi mobile yang sudah banyak digunakan pada era saat ini sangat

memudahkan para nasabah dan juga menguntungkan nasabah baik menguntungkan waktu maupun tenaga.

Fitur Layanan

Pada dimensi ini Dheo Salvalas menyebutkan bahwa fitur layanan BSI Mobile memberikan kepuasan terhadap penggunanya. Selain adanya fitur untuk bertransaksi, BSI Mobile ini juga menyediakan fitur-fitur yang berbasis Islami seperti adanya adzan, jadwal waktu sholat, juz amma dan lain lain yang sangat memuaskan pengguna BSI Mobile.

Selain itu Faris Naufal Rasyid sebagai informan kedua menyebutkan bahwa fitur layanan yang disediakan BSI Mobile sangat memuaskan penggunanya. Terdapat beberapa fitur layanan dalam BSI Mobile seperti Investasi, berbagi bersama, bahkan untuk menambah pengetahuan tentang agama pun disediakan bagi para penggunanya. Fitur layanan yang sangat banyak dan memudahkan pengguna BSI Mobile dapat menumbuhkan kepuasan terhadap para penggunanya. Oleh Dina Fransiska telah menyebutkan bahwa fitur layanan yang disediakan oleh aplikasi BSI Mobile sangat baik dan juga banyak digunakan dalam kegiatan sehari-hari jadi sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI itu sendiri.

PEMBAHASAN

Perbankan Syariah Indonesia telah melakukan penggabungan sejak 1 Februari 2021 yang diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Joko Widodo yaitu Bank BRI Syariah,

Bank BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri yang dilebur dengan nama Bank Syariah Indonesia. Setelah sukses melakukan merger, Bank Syariah Indonesia kembali melakukan terobosan baru dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan memastikan produk dan layanan untuk terus berkembang di era digital berupa BSI Mobile. BSI Mobile merupakan salah satu produk dan layanan unggulan BSI di era digital dan praktis ini, karena produk dan layanan tersebut memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dari hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan kepuasan pelanggan terhadap BSI Mobile dalam upaya meningkatkan kualitas layanan BSI Mobile.

Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap BSI Mobile

Berdasarkan hasil data dari penelitian yang telah dilakukan dengan wawancara dapat dijelaskan bahwa faktor-faktor yang dapat memengaruhi minat nasabah terhadap BSI Mobile antara lain adalah dimensi kebanggaan, dimensi rekomendasi dan dimensi upgrade. Dari hasil penelitian yang bersumber dari wawancara yang telah dilakukan dengan tiga nasabah yang telah mengaplikasikan BSI Mobile, mereka menjawab dengan jawaban yang hampir sama bahwa rasa bangga telah memengaruhi minat nasabah terhadap BSI Mobile. Rasa bangga terhadap aplikasi BSI Mobile ditunjukkan dengan adanya kesesuaian

prinsip syariah dalam penerapan kebijakan BSI Mobile, disebutkan oleh ketiga sumber bahwa BSI Mobile tetap berjalan dengan prinsip syariah Islam sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan di BSI. Rasa bangga juga muncul karena adanya aplikasi BSI Mobile yang dapat memberikan banyak manfaat dan kemudahan dalam bertransaksi dengan tetap berjalan sesuai syariat Islam kepada nasabahnya sehingga menumbuhkan minat nasabah terhadap BSI Mobile.

Selain itu, dimensi rekomendasi juga memengaruhi minat nasabah terhadap BSI Mobile yang telah disebutkan oleh ketiga narasumber bahwa rekomendasi dan merekomendasikan aplikasi BSI Mobile telah dilakukan oleh masing-masing narasumber. Rekomendasi dapat telah dilaksanakan oleh narasumber untuk menumbuhkan minat terhadap sesama nasabah bank BSI. Dengan rekomendasi ini, setiap pengguna akan mencoba dan merasakan kemudian tumbuh minat terhadap BSI Mobile, pelanggan dapat merekomendasikan kembali ke nasabah banknBSI lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa rekomendasi dapat mempengaruhi minat nasabah terhadap BSI Mobile.

Selanjutnya terdapat dimensi upgrade yang dapat memengaruhi minat nasabah terhadap BSI Mobile. Upgrade merupakan salah satu faktor minat nasabah karena upgrade aplikasi BSI Mobile dapat menumbuhkan minat nasabah. BSI Mobile dapat terus diupgrade sesuai dengan berkembang

an digital yang terkini. Sesuai dengan jawaban responden hasil penelitian menyatakan bahwa sistem BSI Mobile sudah cukup baik, namun upgrade sistem juga masih perlu dilakukan untuk mengikuti perkembangan digital yang semakin kekinian, sehingga minat nasabah akan tumbuh karena dari pembaharuan system aplikasi yang semakin update.

Sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi rasa bangga, dimensi rekomendasi dan dimensi upgrade merupakan faktor yang dapat menumbuhkan minat nasabah terhadap BSI Mobile untuk meningkatkan kualitas layanan BSI Mobile. Hasil ini menunjukkan bahwa pada penelitian ini terdapat temuan baru yang belum ditemukan pada peneliti sebelumnya yang menunjukkan bahwa dimensi rasa bangga, dimensi rekomendasi dan dimensi upgrade merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi.

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap BSI Mobile

Berdasarkan hasil penelitian dapat dinyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap BSI Mobile, antara lain yaitu dimensi kualitas layanan, dimensi produk, dimensi daya tanggap, dimensi manfaat dan dimensi fitur layanan.

Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap tiga narasumber, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat memengaruhi

kepuasan pelanggan terhadap BSI Mobile. BSI Mobile telah memberikan kemudahan dalam mengakses produk dan layanannya sehingga dapat menumbuhkan rasa puas dalam menggunakan BSI Mobile. Hasil ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yoga, 2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan memengaruhi kepuasan nasabah terhadap penggunaan BSI Mobile.

Dimensi fitur produk juga memengaruhi kepuasan nasabah terhadap BSI Mobile. Banyaknya produk yang ditawarkan dapat menumbuhkan kepuasan nasabah terhadap BSI Mobile salah satunya E-mas. Disampaikan oleh narasumber pada penelitian ini bahwa E-mas pada BSI harga beli juga harga jual dapat terpantau dan transparan. Bukan hanya E-mas saja tetapi masih banyak fitur produk lainnya sehingga nasabah cukup puas dalam menggunakan BSI Mobile. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yoga, 2021) yang menunjukkan bahwa fitur produk memengaruhi kepuasan nasabah terhadap BSI Mobile.

Dimensi daya tanggap juga termasuk faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap BSI Mobile. Dari hasil penelitian yang bersumber dari wawancara terhadap narasumber, telah menyatakan kepuasannya terhadap daya tanggap BSI Mobile. Daya tanggap yang diberikan oleh BSI Mobile cukup baik karena cepat dalam merespon dan selalu menanggapi setiap keluhan nasabah. Respon yang baik dan

cepat dapat menumbuhkan kepuasan kepada nasabah, karena nasabah online menginginkan respon yang selalu cepat dan baik dalam menanggapi permintaan nasabah, tidak perlu menunggu lama. Penelitian ini sesuai dengan penelitian (Fiki Andrayani & Aslamatis Solekah, 2021) yang menunjukkan bahwa daya tanggap memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap BSI Mobile.

Selain itu, terdapat dimensi manfaat yang menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap BSI Mobile. Dari hasil penelitian yang bersumber dari wawancara, ketiga narasumber menjawab dengan jawaban yang hampir sama bahwa BSI Mobile memberikan banyak manfaat sehingga dapat menumbuhkan kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Hasil ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syahniar et al., 2021) yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan BSI Mobile.

Dimensi fitur layanan juga memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap BSI Mobile, rata-rata jawaban ketiga informan dalam penelitian ini menyatakan bahwa fitur layanan BSI Mobile cukup lengkap dan sangat memuaskan bagi pengguna BSI Mobile. Selain memiliki fitur untuk bertransaksi, terdapat juga fitur layanan untuk menambah ilmu agama seperti fitur sharing (saluran ZISWAF), fitur ilmu keislaman seperti juz amma,

adzan, dan fitur bermanfaat lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap BSI Mobile. Sedangkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Widianingrum, 2021) yang menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh langsung antara fitur layanan dan kepuasan pelanggan.

Sehingga dapat dijelaskan bahwa dimensi kualitas layanan, dimensi produk, dimensi manfaat, dimensi daya tanggap serta dimensi fitur layanan merupakan faktor yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah terhadap BSI Mobile untuk meningkatkan kualitas layanan BSI Mobile. Dimensi fitur layanan pada penelitian ini menjadi temuan baru yang belum ditemukan pada peneliti sebelumnya yang menunjukkan bahwa fitur layanan memengaruhi kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BSI Mobile, karena terdapat beberapa fitur yang mendukung kemudahan dalam bertransaksi, selain itu juga terdapat beberapa fitur layanan islami untuk tetap beribadah seperti adanya waktu shalat serta lokasi masjid yang dapat mendukung nasabah untuk tetap melakukan ibadah shalat dan adanya fitur berbagi terhadap sesama dalam fitur BSI Mobile seperti berbagi-Ziswaf untuk tetap melakukan berbagi dalam satu aplikasi.

PENUTUP

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi minat nasabah pada BSI Mobile

meliputi dimensi kebanggaan, dimensi rekomendasi dan dimensi upgrade. Hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap BSI Mobile merupakan temuan baru yang belum ditemukan pada penelitian sebelumnya. Hasil ini diungkapkan oleh narasumber bahwa rasa bangga terhadap aplikasi BSI Mobile ditunjukkan dengan kepatuhan terhadap prinsip syariah Islam dalam kebijakan implementasinya. Hasil ini mengimplikasikan bahwa rekomendasi dan rekomendasi aplikasi BSI Mobile telah dilakukan oleh narasumber karena sistem yang terdapat pada BSI Mobile sudah cukup baik untuk BSI Mobile untuk menarik minat nasabah Bank BSI. Pada dimensi upgrade cukup baik, namun upgrade sistem juga diperlukan untuk mengikuti perkembangan zaman, hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan BSI Mobile.

Pembahasan ini juga dapat dipahami bahwa dimensi kualitas layanan, dimensi produk, dimensi daya tanggap, dimensi manfaat, dan dimensi fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap aplikasi BSI Mobile. Terdapat temuan menarik dari hasil penelitian ini berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan bahwa dimensi fitur layanan BSI Mobile cukup lengkap dan sangat memuaskan bagi pengguna BSI Mobile. Selain fitur untuk bertransaksi, terdapat juga fitur layanan untuk menambah ilmu agama seperti fitur berbagi berbagi (ZISWAF channeling), fitur ilmu keislaman

seperti juz amma, adzan, dan fitur bermanfaat lainnya. Hal menarik yang disebutkan nasabah adalah adanya aplikasi bank digital yang didalamnya terdapat fitur pengingat waktu shalat, hal ini memberikan rasa kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Dari penelitian ini hanya ada tiga informan untuk mengetahui tanggapan nasabah mengenai minat dan kepuasan terhadap BSI Mobile, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambah informan lebih banyak lagi untuk menghasilkan informasi yang lebih banyak mengenai tanggapan nasabah BSI yang telah menggunakan aplikasi BSI Mobile. Mungkin untuk penelitian selanjutnya juga dapat melanjutkan penelitian ini dengan menggabungkan metode penelitian dengan mix metode untuk mengetahui hasil yang lebih mendalam dengan responden yang lebih banyak.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ainina, W. (2018). *Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.*
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Theory of Reasoned Action* (Jogiyanto (ed.); Edisi Kesa). Andi Publisher.
- Djunaidi, F. G., Tenriawali, A. Y., & Umanailo, M. C. B. (2020). *Effect of Service Quality at Bank Customer Loyalty in Namlea City. December.*
- Eva Sundari. (2021). *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi kasus Perbankan*

- Syariah di Kota Pekanbaru). Penerbit Adab. <https://books.google.co.id/books?id=stpVEAAAQBAJ>
- Fiki Andrayani, K., & Aslamatis Solekah, N. (2021). *Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (pendekatan E Service Quality). Wnceb*, 404–413. <https://infobanknews.com>
- Ida Fitriani. (2018). Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro. In *Universitas Metro*.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Mile). PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Mawarni, R. (2021). Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19. *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9(2), 39–54. <https://doi.org/10.37812/aliqtishod.v9i2.233>
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Universitas Brawijaya Press. <https://books.google.co.id/books?id=VW-SDwAAQBAJ>
- Nurjayanti, S., & Purnomosidhi, D. B. (n.d.). *Determinan Minat Penggunaan Social Commerce: Pendekatan Theory Of Reasoned Action*.
- Pratiwi, E. D. (2016). Faktor yang Mempengaruhi Niat Menggunakan Instagram dengan The Theory of Reasoned Action Menggunakan
- AMOS 21. *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, 2(1), 68–77. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jtk/article/view/364/273>
- Sulistianingsih, I., & Trishananto, Y. (2021). *Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Ulang E-BANKING*. 2(1), 7–17. <https://doi.org/10.31960/ijoeei.v2i1.1013>
- Syahniar, A. T., Herlambang, T., & Puspitadewi, I. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman. In *Universitas Muhammadiyah Jember* (Vol. 40).
- Syariah, D. P. dan P. P. (2020). Road Map Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia 2020-2025. In *Menara Radius Prawiro: Vol. (Issue)*. <https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2020.101607>
- Vadly Azhar Lubis, M. (2021). Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat. *Skripsi*, 1(1), 1–165.
- Widianingrum, K. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/53095/1/FAISAL-FEB.pdf>
- Wijaya, K. (2021). Digital Banking VS Digital Bank. *Majalah Info Bank*, 1, 1–5.

Yoga, P. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia*. 130.

Zamroni, A. (2018). *Pengaruh Religious Commitment Terhadap Minat Menabung Di Bank Syari'Ah Pada Kalangan Santri Mahasiswa*. 56-62.
<https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/10005>