

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia

Acep Samsudin¹, Rusdi Hidayat Nugroho², Reza Zakaria³,
R A Tania Eriezna Putri⁴, Gian Alfreda Wirawan⁵, Rhevuno Naoval Saputra⁶,
Sofiyyah Wardah Widad⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

acep.samsudin.adbis@upnjatim.ac.id¹, rusdi_hidayat.adbis@upnjatim.ac.id²,
21042010092@student.upnjatim.ac.id³, 21042010105@student.upnjatim.ac.id⁴,
21042010234@student.upnjatim.ac.id⁵, 21042010246@student.upnjatim.ac.id⁶,
21042010291@student.upnjatim.ac.id⁷

ABSTRACT

Providing quality services is one of the bank's efforts to improve services. Customer satisfaction is achieved when the bank provides high-quality services in accordance with what customers expect. The purpose of this study is to find out BSI Mobile services in an effort to improve service quality in the BSI Surabaya City area. The method used in writing this thesis is a qualitative descriptive method by collecting data through the author's observation. The results of this study show that BSI Mobile is a super application owned by BSI because it not only has transaction features but also provides sharia features that can make it easier for customers to transact. With BSI Mobile, customers can transact independently through BSI Mobile without having to come to a bank branch or ATM. In addition, the existence of BSI Mobile reduces customer queues in the banking hall, increases the number of transactions through BSI e-channels and makes the quality of service effective and efficient.

Keywords: *BSI Mobile, Digital Services, Banking*

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 Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi penulis. 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.

Kata kunci: *BSI Mobile, Layanan Digital, Perbankan*

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 BRI *Mobile* juga memberikan layanan islami untuk nasabah. Seperti membayar zakat, membeli hewan qurban, mengecek waktu sholat, mengaji juz amma, 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.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mempelajari lebih jauh tentang bagaimana strategi yang digunakan bank BSI dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui BSI *Mobile*. Oleh karena itu,

peneliti mengambil penelitian dengan judul **“STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI BSI *MOBILE* PADA BANK SYARIAH INDONESIA AREA KOTA SURABAYA”**

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan jenis penelitian lapangan dengan metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan post-positivisme, yang mempelajari keadaan alamiah objek, kemudian mengintegrasikan teknik pengumpulan data, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif mengutamakan kepentingannya. Penggunaan metode kualitatif dalam karya ini bermula dari fakta bahwa metode tersebut dapat digunakan untuk menginterpretasikan sebagian data yang sumbernya berasal dari cerita para informan, untuk kemudian memahami kegiatan yang berlangsung di lokasi penelitian dan di sekitar data yang tampak. diperiksa dalam bentuk gambar, tabel dan objek lainnya (Sugiyono, 2015). Adapun pengertian pendekatan deskriptif adalah metode yang fungsinya untuk menggambarkan objek yang diteliti atau memberikan gambaran dengan menggunakan data atau sampel yang dikumpulkan tanpa analisis dan penarikan kesimpulan yang bersifat umum (Sugiyono, 2015).

Objek penelitian ini adalah pelayananan elektronik sebuah bank syariah indonesia yang diberi nama BSI Mobile. Secara spesifik akan melakukan kajian pada pengguna layanan ini di area Kota Surabaya. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah nasabah Bank Syariah Indonesia. Sedangkan, sampel penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia dengan spesifik kriteria pengguna BRI Mobile dan berada di Kota Surabaya.

Pada penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer yang diperoleh dari wawancara langsung dengan responden, serta mewawancarai salah satu karyawan bank syariah Indonesia di area Kota Surabaya. Selain itu, untuk mendukung argumen dan juga pandangan baru yang ada sumber sekunder berupa penelitian terdahulu yang berasal dari jurnal, artikel, dan pencarian data pustaka digunakan.

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk analisis data. Ketika penulis menjelaskan masalah yang ada, dia menganalisisnya dan mengerjakannya di lapangan. Penulis menggunakan metode ini untuk mendeskripsikan data yang berasal dari strategi layanan produk digitalisasi BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia. Analisis deskriptif ini terdiri dari identifikasi masalah, pengumpulan data, analisis data, penyajian data dan kesimpulan.

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 Christianto (2017) melakukan penelitian dengan judul Analisis SWOT Implementasi Financial Technology Terhadap

Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia. Setelah melakukan analisis terhadap Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats (SWOT) terkait implementasi financial teknologi. Dapat disimpulkan bahwa financial technology ini memiliki kinerja yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan di Indonesia, sehingga manajemen bank dapat menerapkannya untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat yang tinggal di daerah 3T (Terdepan, Terluar dan Terjauh).

2. Jurnal Ilhami dan Thamrin (2021), dengan judul penelitian Analisis Dampak Covid 19 Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah di Indonesia. Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis data yang dikaitkan secara deskriptif dan statistik dengan permasalahan dan tujuan penelitian, dapat disimpulkan dampak Covid-19 terhadap kinerja keuangan perbankan syariah di Indonesia secara keseluruhan dari hasil Paired Sample T-Test), rasio CAR, ROA, NPF dan FDR tidak menunjukkan perbedaan kinerja keuangan yang signifikan. Artinya, perbankan syariah di Indonesia bisa bertahan meski di tengah pandemi, hanya demi masa depan Covid-19.
3. Rurandang (2018) dengan judul Analisis Tingkat Stabilitas Bank Menggunakan Metode CAMEL (Modal, Kualitas Aset, Manajemen, Pendapatan, Likuiditas) PT. di bank Sulut-Go. Berdasarkan analisis metode CAMEL, PT. Bank SulutGo tergolong sebagai perusahaan perbankan yang cukup sehat. Ini ditunjukkan oleh nilai CAMEL dari tahun 2015 hingga 2017; 71,26%, 68,45 dan 74,62%. Berdasarkan hasil tersebut, PT. SulutGo Bank telah dihentikan atau belum terlihat sukses. Hal ini terlihat dari hasil yang diperoleh dalam tiga tahun berturut-turut yaitu pada tahun 2015-2017 mendapatkan hasil yang sama dan hanya dengan predikat cukup sehat.
4. Kajian yang dilakukan oleh Samsuri (2022) tentang strategi keunggulan bersaing melalui digitalisasi produk layanan di Bank Umum Syariah Indonesia Rogojampi KCP. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi, topik penelitiannya adalah pengelola retail banking, customer service dan nasabah yang menggunakan produk digitalisasi. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah teknik wawancara, observasi dan penelitian. Strategi Bank Syariah Indonesia untuk mengidentifikasi keunggulan kompetitif adalah dengan menggunakan strategi yang berbeda, yaitu mengidentifikasi faktor internal dan eksternal perusahaan. Selain itu, digitalisasi juga mengembangkan layanan produk yang lebih fleksibel dan nyaman bagi nasabah.
5. Penelitian Wahyudi (2020) Peningkatan Dampak CAR, NPF, FDR, BOPO dan Inflasi terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah di Indonesia: Kajian Pandemi Covid-19. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa CAR, FDR, NPF, BOPO dan inflasi secara simultan berdampak terhadap ROA bahkan di masa pandemi

Covid-19. Kesadaran ini memiliki implikasi praktis bagi masyarakat dan memungkinkan layanan perbankan syariah terus digunakan.

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)

Seperti bank pada umumnya Bank Syariah Indonesia di area Kota Surabaya ini memiliki beberapa kategori dalam mengelompokkan nasabahnya. Dengan demikian penulis telah melakukan sebuah studi wawancara yang dilakukan untuk menguji dan mengetahui kebermanfaatannya BSI Mobile terhadap penggunaan pada nasabahnya. Berikut merupakan hasil wawancara pada nasabah sesuai kategori :

1. Nasabah Prioritas

Nasabah prioritas adalah nasabah yang memiliki dana tabungan minimal Rp.500.000.000 selama satu tahun dalam bentuk tabungan, deposito, dan investasi. Selaku nasabah yang unggulan dalam lingkup bank syariah indonesia customer service akan mengenalkan dan menyarankan untuk menggunakan BSI Mobile. berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada beberapa nasabah kategori prioritas BSI Mobile sangat memudahkan mereka terutama pada fitur transaksi yang bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Ungkapan ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan pada Bapak Amir yang sudah menjadi nasabah prioritas sekitar 4 tahun.

“BSI Mobile sangat membantu saya dalam bertransaksi uang tanpa harus ke ATM terdekat atau pergi ke kantor cabang. Pada saat covid-19 kemarin melanda aplikasi ini sangat membantu saya untuk mengurangi bepergian untuk bertransaksi atau transfer uang pada keluarga” (Wawancara oleh bapak Amir, tanggal 2 Juni 2022).

Bukan hanya itu BSI mobile sebagai bentuk mobile banking mendapatkan respon positif dengan memenuhi kebutuhan nasabah sehari-hari terutama pada pemenuhan pembelian kuota internet. Ini diungkapkan oleh Bapak Agus seorang nasabah prioritas selama 2 tahun.

“ Saya ini kan terkadang tidak sempat untuk keluar mencari toko yang menjual kuota internet, kalau mau beli di toko online ribet harus top up dulu. Setelah disarankan CS untuk memakai BSI mobile ini saya baru tau bisa beli kuota lewat BSI mobile ini jadi tidak perlu repot lagi”.

Akan tetapi, sebagai sebuah teknologi digital BSI Mobile tidak banyak dikuasai terutama pada nasabah prioritas yang sudah berumur dan kurang mengikuti percepatan teknologi seperti ibu Umi saat dilakukan wawancara.

“Sebenarnya kalau mendengar dari nasabah yang lain menggunakan BRI mobile itu lebih mudah dan cepat, tapi saya pribadi kurang suka karena memang saya agak gaptek. Tapi saya memiliki BSI mobile terkadang minta bantuan anak saya untuk menggunakannya”

2. Nasabah dibawah 1 Juta

Hasil wawancara yang dilakukan pada nasabah dengan kategori ini mengungkapkan keuntungan dan kenyamanannya dalam menggunakan aplikasi ini dalam pembukaan rekening baru. Saudara Raihan mengungkapkan :

“Saya mengetahui fasilitas BSI Mobile ini bisa membuka rekening tanpa harus datang melalui teman saya. Waktu itu memang saya sedang terburu-buru untuk membuka rekening Bank syariah sesuai mandat kantor tapi antrian lama sehingga disarankan rekan kerja untuk membuka melalui BSI Mobile”

Berdasarkan pemaparan ini BSI Mobile mampu mengurai pembludakan layanan nasabah melalui jalur tatap muka hanya dengan melalui online. Layanan yang diberikan juga akan membantu meringankan kerja melalui jalur offline.

3. Nasabah Milenial

Generasi milenial cenderung menginginkan segala sesuatu yang sederhana dan praktis. Penulis melihat BSI Mobile ini cocok untuk generasi milenial yang suka menggunakan teknologi, cepat, dan simple. Ini sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan pada nasabah milenial saat datang ke kantor cabang.

“ Sebagai generasi yang mengikuti teknologi BSI mobile membantu saya untuk melakukan segala transaksi. intinya seluruh kebutuhan yang berkaitan dengan transaksi dengan rekening saya sudah terangkum di aplikasi ini. Selaku nasabah yang milenial saya sangat puas dengan adanya aplikasi ini”.

Kehadiran BSI Mobile diharapkan dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dengan lebih aman, modern, efektif dan efisien. Ini adalah strategi yang tepat dan tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terdapat beberapa dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud.

Dampak layanan BSI *Mobile* terhadap nasabah pada nasabah BSI area kota Surabaya memberikan nilai positif bagi nasabah. Dampak positif yang dirasakan oleh nasabah yaitu nasabah merasakan kemudahan dalam bertransaksi, harapannya terpenuhi dan meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan adanya BSI *Mobile* nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dan membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan tanpa harus datang ke bank. Akan tetapi masih terdapat layanan yang error sehingga mengganggu transaksi nasabah. Mayoritas nasabah dalam berbagai umur dan keadaan dapat mudah mengakses dan menggunakan fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan. Adapun BSI *Mobile* juga mampu menjadi daya tarik nasabah karena memiliki fitur, tampilan yang menarik dimana BSI *Mobile* memiliki fitur transaksi finansial dan layanan islami. Layanan BSI *Mobile* menjadikan kepuasan nasabah cukup besar, dimana pihak bank memiliki layanan

BSI *Mobile* yang baik memberikan kepercayaan kepada nasabah mengenai pelayanan bank tersebut yang handal dan berkualitas.

Layanan BSI *Mobile* juga semakin maju dan berkembang. BSI terus mengoptimalkan sistem layanan BSI *Mobile* dengan menambahkan fitur-fitur yang memudahkan pelanggan dalam berbisnis dan memastikan pelanggan puas dengan berbagai hal. Saat ini, banyak bank yang menawarkan akses mobile banking untuk memudahkan pencarian informasi keuangan. Fasilitas BSI *Mobile* saat ini dapat memberikan layanan yang cepat, aman, nyaman, terjangkau, selalu tersedia dan dapat diakses dari mana saja hanya dengan ponsel.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui BSI *Mobile*. BSI KCP Jombang A Wahid melakukan edukasi layanan digital kepada nasabah, karena dengan nasabah faham fungsi dan cara penggunaan produk maka akan menarik minat nasabah menggunakannya. Selanjutnya yang dilakukan oleh BSI area Surabaya yaitu meningkatkan pelayanan langsung oleh petugas *frontliner* dan memanfaatkan teknologi dengan mengunggulkan layanan digitalisasinya terutama memperkuat BSI *mobile* dengan segala fitur-fitur yang dimiliki sehingga menjadi super aplikasi yang dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah. Tidak lupa, yaitu pengalihan pembukaan rekening yang awalnya dilakukan manual menjadi online melalui BSI *Mobile*. Hal tersebut memberikan dampak positif karena menarik nasabah untuk menggunakan dan menikmati layanan secara langsung. Dengan penerapan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui BSI *Mobile* di BSI area Surabaya kualitas layanan semakin meningkat juga peningkatan terhadap transaksi melalui *e-channel* BSI. Selain itu, adanya BSI *Mobile* dapat mengurangi jumlah antrian di banking hall sehingga lebih efisien. Hal tersebut juga sangat berpengaruh terhadap *image* BSI area Surabaya sebagai salah satu bank syariah yang memberikan layanan digital. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI area Surabaya dapat menumbuhkan minat dari masyarakat untuk menggunakan layanan yang disediakan oleh BSI sehingga dalam melakukan transaksi kedepannya nasabah lebih condong menggunakan BSI *Mobile*.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Kasmir. (2014). *Dasar Dasar Perbankan*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Raturandang, I. F., Rogahang, J., & Keles, D. (2018). Analisis Tingkat Kesehatan Bank Dengan Menggunakan Metode CAMEL (Capital, Asset Quality, Management, Earnings, Liquidity) Pada PT. Bank Sulut-Go. *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS (JAB)*, 6(003).
- Samsuri, S. (2022). STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING MELALUI DIGITALISASI LAYANAN PRODUK PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP ROGOJAMPI. *RIBHUNA: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 1(1), 039-053.

- SODIMIRANDA, Q. (2020). *ANALISIS SWOT IMPLEMENTASI TEKNOLOGI FINANSIAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERBANKAN DI BANK BCA CABANG MALANG* (Doctoral dissertation, STIE Malangkececwara).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. ALFABETA, cv.
- Thamrin, H. (2021). Analisis dampak covid 19 terhadap kinerja keuangan perbankan syariah di indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(1), 37-45.
- Wahyudi, R. (2020). Analisis Pengaruh CAR, NPF, FDR, BOPO dan Inflasi terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah di Indonesia: Studi Masa Pandemi Covid-19. *At-Taqaddum*, 12(1), 13-24.