



Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara

Siti Sofia Sari

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : Sitisofiasari16@gmail.com

***Abstack** Technological developments have resulted in a shift in people's frequency of transactions. For companies operating in the banking services sector, providing customer satisfaction is a basic thing that should not be ignored. Therefore, banks must improve service quality and have digital-based service innovations. The purpose of this research is to determine BSI Mobile services in an effort to improve service quality at BSI KC Medan Aksara. The method used in this research is a qualitative descriptive method by collecting data through the author's observations. The results of this research 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 transactions easier for customers. With BSI Mobile, customers can make transactions independently via BSI Mobile without having to go to a bank branch or ATM. Apart from that, the presence of BSI Mobile reduces customer queues at the banking hall, increases the number of transactions via BSI e-channels and makes service quality effective and efficient.*

Keyword : BSI Mobile, Digital Services, Banking

Abstack Perkembangan teknologi mengakibatkan terjadinya pergeseran frekuensi transaksi masyarakat. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memberikan kepuasan nasabah merupakan hal mendasar yang tidak boleh diabaikan. Oleh karena itu, bank harus meningkatkan kualitas layanan dan memiliki inovasi layanan berbasis digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan BSI Mobile dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di BSI KC Medan Aksara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi penulis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI Mobile merupakan aplikasi super yang dimiliki BSI karena tidak hanya memiliki fitur transaksi tetapi juga menyediakan fitur syariah yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dengan BSI Mobile, nasabah dapat melakukan transaksi secara mandiri melalui BSI Mobile tanpa harus ke cabang bank atau ATM. Selain itu, kehadiran BSI Mobile mengurangi antrian nasabah di banking hall, meningkatkan jumlah transaksi melalui e-channel BSI serta menjadikan kualitas layanan menjadi efektif dan efisien.

Kata Kunci : BSI Mobile, Layanan Digital, Perbankan

INTRODUCTION

Kemajuan teknologi yang sangat pesat adalah perubahan era komputerisasi di berbagai bidang. Persyaratan untuk perubahan yang terkomputerisasi dalam bisnis yang berbeda merupakan kekhasan penting yang tidak dapat dihindari. Salah satu industri yang mulai berubah menuju era komputerisasi adalah bisnis keuangan. Saat ini, industri keuangan telah memperkenalkan administrasi keuangan yang terkomputerisasi. Administrasi keuangan tingkat lanjut adalah administrasi keuangan elektronik yang dibuat dengan meningkatkan penggunaan informasi nasabah secara lebih cepat, efektif dan sesuai kebutuhan, serta dapat dilakukan sepenuhnya secara mandiri oleh nasabah dengan tetap memperhatikan aspek keamanan.

Di Indonesia, perbankan tidak hanya berdiri tunggal sebagai konvensional, tetapi juga memberikan ruang berkembangnya perbankan syariah. Perkembangan bank syariah di buktikan dengan penyatuan (merger) tiga bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM),

Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) serta Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) yang saat ini dikenal dengan nama Bank Syariah Indonesia (BSI).

Bank Syariah Indonesia (BSI) menciptakan administrasi keuangan terkomputerisasi yang imajinatif yang dapat mengembangkan pasar di masa pandemi. Salah satunya dengan menghadirkan fitur e-banking yang mencakup 5 layanan utama yaitu ATM, SMS banking, portable banking, phone banking, dan web banking. Kemudian Bank Syariah Indonesia (BSI) mempercepat administrasi keuangan yang terkomputerisasi melalui BSI Serbaguna, sehingga layanan tersebut mendesak digitalisasi untuk mengisi jalan yang lebih baik. BSI Portable adalah salah satu aplikasi terlengkap yang luar biasa untuk melayani semua kebutuhan klien. BSI Portable memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan penukaran uang, selain penukaran uang, BSI Serbaguna juga menyediakan jenis bantuan islami untuk nasabah. Misalnya membayar zakat, membeli makhluk penolong, mengecek waktu berdoa kepada Allah, menyajikan juz amma, dan masih banyak lagi. Klien tidak perlu lagi datang dan mengantri di kantor cabang perbankan atau mesin ATM untuk menyelesaikan berbagai transaksi. BSI Versatile juga dapat membuat jalur klien untuk pertukaran menjadi lebih produktif dan klien benar-benar ingin menyelesaikan pertukaran secara mandiri. BSI Portable akan menjadi salah satu aplikasi keuangan terlengkap dan berguna untuk memenuhi kebutuhan moneter, sosial, dan mendalam semua klien. Hal ini akan memberikan kualitas bantuan yang lebih baik dan dapat membuat klien lebih berorientasi pada masa depan dengan memanfaatkan administrasi tingkat lanjut.

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 KC MEDAN AKSARA”**

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. 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.

Objek penelitian ini adalah pelayananan elektronik sebuah bank syariah indonesia yang diberi nama BSI Mobile. Secara spesifik akan melakukan kajian pada pengguna layanan ini pada BSI KC Medan Aksara. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah nasabah Bank Syariah Indonesia. Sedangkan, sampel penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia dengan spesifik kriteria pengguna BSI Mobile.

Pada penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer yang diperoleh dari wawancara langsung dengan responden, serta mewawancarai salah satu karyawan bank syariah Indonesia KC Medan Aksara. 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.

KAJIAN TEORI

Strategi

Strategi adalah suatu rencana permainan untuk mencapainya. Setiap unit bisnis harus merancang strategi untuk pencapaian tujuannya. Sedangkan menurut KKBI strategi diartikan sebagai ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijakan tertentu dalam perang dan damai, rencana yang sangat cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus, tempat yang paling baik menurut siasat perang.

Kualitas Pelayanan

Dalam industri jasa, khususnya industri perbankan, kualitas produk yang diukur adalah kualitas layanan. Manajemen harus memahami keseluruhan layanan yang ditawarkan dari sudut pandang nasabah. Pelayanan yang terbentuk dari sudut pandang nasabah dapat memberikan nilai lebih terhadap produk produk yang ditawarkan. Perusahaan harus mewujudkan kualitas yang sesuai dengan syarat-syarat yang dituntut. oleh nasabah. Dengan

kata lain, kualitas adalah kiat yang konsisten dan efisien untuk memberikan kepada nasabah apa yang mereka inginkan dan harapkan. Layanan yang berkualitas telah dirasakan sebagai suatu keharusan dalam industri perbankan. Saat ini sektor perbankan dituntut untuk terus menyesuaikan tuntutan perubahan sesuai keinginan (need) dari nasabah

Kepuasan Nasabah

Kepuasan konsumen merupakan modal dasar untuk membentuk loyalitas yang bisa dijadikan sebagai salah satu senjata untuk menaikan keunggulan bersaing suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Mulanya konsep kepuasan dapat didefinisikan sebagai kepuasan yang terjadi setelah pertimbangan evaluasi pilihan yang memperhatikan pada keputusan pembelian. Kualitas pelayanan mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap perilaku konsumen seperti, kepuasan terhadap produk perusahaan, kemauan untuk membayar lebih, serta keengganan untuk berpindah ke produk lain.

Dalam sektor perbankan, kepuasan nasabah diperoleh dari pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan. Variabel ini didasarkan pada penilaian kepuasan terhadap layanan secara keseluruhan, kepuasan dikaitkan dengan bisnis perbankan secara umum, serta perbandingan antara pengharapan dan kenyataan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

1. 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.
2. Kajian yang dilakukan oleh Niken (2022) tentang strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di BSI Trade Center kota Kediri. Penelitian ini dilakukan di BSI Trade center Kota Kediri, topik penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI)

mengembangkan inovasi layanan digital perbankan yang mampu memperluas pasar di masa pandemi. Salah satunya adalah dengan menghadirkan fitur e-banking yang terdiri dari 5 layanan utama, yakni ATM, sms banking, mobile banking, phone banking dan internet banking. Kemudian Bank Syariah Indonesia (BSI) mengakslerasi layanan digital perbankan melalui BSI Mobile, sehingga layanan tersebut mendorong digitalisasi tumbuh kearah yang lebih baik. BSI Mobile menjadi salah satu aplikasi terlengkap untuk melayani seluruh kebutuhan nasabah.

Secara garis besar BSI Mobile ini memiliki manfaat bagi nasabah pengguna yaitu :

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 KC Medan Aksara ini memiliki beberapa kategori dalam mengelompokkan nasabahnya. Dengan demikian penulis telah melakukan sebuah studi wawancara yang dilakukan untuk menguji dan mengetahui kebermanfaatn 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 Ahmad 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”

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 Ibu Desi 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 Salsa 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”

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 KC Medan Aksara 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 KC Medan Aksara 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 KC Medan Aksara 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 KC Medan Aksara 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 KC Medan Aksara sebagai salah satu bank syariah yang memberikan layanan digital. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI KC Medan Aksara 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

- Acep Samsudin, R. H. (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 4, 1163.
- Ali, E. S. (t.thn.). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui Digitalisasi Produk Perbankan pada PT Bank Mandiri (persero) Tbk. Kantor Cabang Kartini Makasar.
- Fauzi, N. L. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At- Tamwil*.
- Fauziannur, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Bank BPD Kaltim Syariah Cabang Samarinda. *Jurnal Ilmu Ekonomi Mulawarman (JIEM)*.
- Febriana, N. I. (2016, Oktober). Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *Jurnal An - Nisbah*.
- Pribadi, R. A. (t.thn.). Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas pada BRI Cabang Blora dan Unit online-nya.
- Purwita dewi, J. A. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dan HOQ (studi pada PT Bank Bukopin Tbk Samarinda). *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (JIMM)*.