

## PENGUNAAN LAYANAN JASA TRANSFER MENGGUNAKAN APLIKASI *BSI MOBILE BANKING* DALAM PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP SUMENEP TRUNOJO 1

Mujibno<sup>1</sup>, Mamik Astik Wardasari<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Institut Islamiyah Al-Amien Prenduan Sumenep Madura  
[mujibship@gmail.com](mailto:mujibship@gmail.com)

**Abstrak :** Pengiriman uang melalui jasa *transfer* merupakan salah satu jasa pelayanan bank pada nasabah untuk mengirimkan dananya dalam bentuk rupiah atau valuta asing yang ditujukan pada pihak lain. Salah satu bank syariah yang menyediakan layanan jasa fitur *mobile banking* adalah BSI (Bank Syariah Indonesia) yang diberi nama *BSI Mobile Banking*. BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. Pokok dari skripsi yang tersaji dalam rumusan masalah ini adalah pertama, apakah penggunaan layanan jasa *transfer* melalui aplikasi *BSI mobile banking* dapat meningkatkan kepuasan nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1?, kedua, Apa saja kelebihan dan kekurangan penggunaan layanan jasa *transfer* melalui aplikasi *BSI mobile banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1?. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Yang kemudian dianalisis untuk memperoleh data atau informasi yang akurat. Subjek penelitian ini diambil dari beberapa pegawai aktif di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, untuk keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwasannya, yang pertama Penggunaan layanan jasa transfer melalui aplikasi BSI mobile banking dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena kemudahan dan beberapa manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah selain itu dengan adanya layanan jasa aplikasi BSI mobile banking melalui aplikasi BSI mobile banking dapat memenuhi tujuan bank itu sendiri serta dapat memenuhi kebutuhan nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah, dan yang kedua Dari beberapa kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo satu dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kekurangan yang ada pada penggunaan layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking* di BSI KCP Sumenep trunojoyo 1 masih bisa diatasi dengan kelebihan yang ada sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :** *Layanan Jasa Transfer, Aplikasi BSI mobile Banking Peningkatan Kepuasan Nasabah*

### PENDAHULUAN

*Transfer* dana atau pengiriman uang dalam perbankan merupakan aktivitas pemindahan dana, mata uang, isi rekening dari satu rekening ke rekening yang lain, dari suatu bank ke bank yang lain, atau dari suatu negara ke negara yang lain yang menyebabkan adanya pertukaran mata uang lokal dengan mata uang asing.<sup>1</sup>

Kegiatan mengirim dana atau *transfer* ini sudah ada sejak dulu dan terus berkembang dikalangan masyarakat dari kalangan non bank berkembang menjadi layanan bank sampai akhirnya dapat dilakukan sendiri tanpa harus datang ke kantor bank atau ke ATM secara langsung yaitu dapat dilakukan menggunakan jasa *transfer* melalui *mobile banking*. dan salah satu bank syariah yang menyediakan layanan jasa fitur *mobile banking* adalah BSI (Bank Syariah Indonesia) yang diberi nama *BSI Mobile Banking*.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Abdul Wahab Khalil, "Transfer Dana Dalam Prespektif Hukum Islam," *Al-Hurriyah*, vol.Vol.15, No.2, Juli-Desember,2014 (n.d.), 24.

<sup>2</sup> Nur Safitri, "Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare" (Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2022), 4.

BSI *Mobile Banking* merupakan aplikasi *mobile banking* milik Bank Syariah Indonesia yang memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara online dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke kantor bank. Secara umum aplikasi *BSI Mobile banking* ditujukan untuk tiga aspek fungsionalitas yang berbeda, yakni fungsionalitas secara finansial fungsionalitas secara spirtual, dan fungsionalitas secara sosial.<sup>3</sup>

Dalam Islam diajarkan bila ingin memberikan sesuatu yang baik berupa barang maupun jasa hendaknya memberikan barang atau jasa yang berkualitas kepada orang lain. Seperti yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا مِنْ طَيْبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَتَمَمُوا الْحَيْثُ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْطُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ  
(البقرة: 267)

Yang Artinya: “wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya, dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (QS. Al-Baqarah : 267)<sup>4</sup>

Dari ayat tersebut menjelaskan bahwa Memberikan layanan jasa yang baik sangat penting karena pelayanan tidak hanya sebatas memiliki atau mengantarkan, pelayanan berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya akan mengenai hati konsumen sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah melalui layanan jasa tersebut.

PT. Bank Syariah Indonesia selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan nasabahnya salah satunya dengan menyediakan fitur-fitur yang menarik dan kekinian supaya dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. *BSI mobile baking* tidak hanya menyediakan fitur perbankan saja (info rekening, transfer, tarik tunai, E-mas, pembukaan rekening secara online) namun sesuai namanya yang syari'ah BSI mobile juga menyediakan fitur layanan islami (juz amma, asmaul husna.), fitur berbagi (zakat dan waqaf), fiur top up E-wallet (E-Money, LinkAja, Go-pay, Paytren, OVO, dan shopeePay), fitur pembelian dan pembayaran (pembelian pulsa, token listrik, paket data, Bayar PLN, bayar PDAM, bayar BPJS, bayar TV kabel). serta mendukung sistem QRIS.<sup>5</sup>

Kelebihan lain yang dimiliki oleh *BSI mobile banking* dari pada bank syari'ah lainnya adalah pembukaan rekening online dan aktivasi *BSI mobile banking* dapat dilakukan diluar negeri tanpa harus ke bank secara langsung, namun untuk pelayanan tersebut dikenakan biaya untuk penerimaan SMS kode OTP dengan besarnya biaya sesuai dengan ketentuan dari masing-masing operator negara yang digunakan nasabah. dan untuk GPN bisa langsung dikirimkan ke alamat tujuan dengan biaya pengiriman yang berbeda-beda disetiap lokasi pengiriman. <sup>6</sup> Selain itu, aplikasi *BSI Mobile* pada fitur transfer terdapat fiture *transfer BI fast* guna memberikan kemudahan dan keringanan biaya bagi nasabah yang akan melakukan transaksi *transfer* antar bank. Yang mana biaya administrasi pada layanan jasa *transfer* melalui fitur *BI fast* yang ada pada aplikasi *BSI mobile* hanya sebesar Rp. 2.500.<sup>7</sup>

Dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* syari'ah sebelum di *marger*, aplikasi BSI mobile banking dapat memberikan kemudahan nemun hal tersebut membuat nasabah merasa lebih sulit dalam mengoperasikannya dikarenakan ada inovasi baru yang berbeda dari aplikasi sebelumnya. Oleh karena itu adanya inovasi baru dari aplikasi BSI mobile banking diharapkan dapat menciptakan kepuasan nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

<sup>3</sup> “BSI Mobile,” <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/1618286255bsi-mobile>.

<sup>4</sup> Departemen Agama RI, *AL-Qur'an Dan Tarjemahnya* “QS. AL-Baqarah : 267” (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, n.d.), 45.

<sup>5</sup> “Fitur BSI Mobile,” <https://bsimobile.co.id/fitur-layanan/8> December 2022.

<sup>6</sup> <https://www.bankbsi.co.id/news-update/info-nasabah/informasi-layanan-aktivasi-bsi-mobile-pengiriman-kartu-bsi-debit-card-untuk-nasabah-uae>.

<sup>7</sup> “BI Fast,” <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/transfer-via-bsi-mobile-dengan-bi-fast-hanya-rp2500>, Agustus 2022.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan atau bank dengan nasabah menjadi harmonis sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan atau bank tersebut.<sup>8</sup>

Namun pada kenyataannya pada jasa *transfer* di Bank Syari'ah Indonesia (BSI) KCP Sumenep Trunojoyo 1 masih banyak nasabah yang mengantri hanya untuk mentransfer dananya, padahal dalam sistem jasa *transfer* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 tidak harus melakukannya melalui konter *teller* atau mesin ATM yang mana untuk transaksi *transfer* antar bank masih harus menunggu selama 24 jam agar dana tersebut sampai ke rekening tujuan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk memilih judul **“PENGUNAAN LAYANAN JASA TRANSFER MENGGUNAKAN APLIKASI BSI MOBILE DALAM PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP SUMENEP TRUNOJOYO 1 ”**

## **METODELOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif atau penelitian lapangan (*field research*) dengan metode kualitatif. Penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat sumber data yang ada di lapangan.

Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sekunder : Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan, diamati, serta dicatat langsung melalui wawancara dan observasi. Dalam hal ini informan yang dimaksud yaitu pihak BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 dan beberapa nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 dengan menggunakan wawancara dan observasi secara langsung tentang penggunaan layanan jasa aplikasi BSI Mobile banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. Sedangkan Sumber data sekunder merupakan data yang mendukung atas permasalahan yang akan dibahas, sumber sekunder dalam penelitian ini didapat dari dokumen online, halaman website, jurnal, skripsi, thesis, dan lain-lain.

Prosedur penelitian pada penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data tersebut dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, setelah itu penelitian ini diabsahkan dengan triangulasi tehnik yang merupakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak sehingga penelitian yang dilakukan dapat diabsahkan dengan baik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. penggunaan layanan jasa *transfer* melalui aplikasi *BSI mobile banking* sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.**

Kegiatan mengirim uang atau transfer di Bank Syari'ah Indonesia (BSI) KCP Sumenep Trunojoyo 1 bisa dilakukan tanpa harus datang langsung ke kantor bank ataupun ke ATM secara langsung melainkan bisa dilakukan dengan menggunakan aplikasi *BSI mobile banking* yang dapat diakses oleh nasabah dimanapun dan kapanpun.

Jika ditinjau dari beberapa temuan penelitian yang didapatkan oleh peneliti, bahwa penggunaan layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 dapat dilakukan dengan melakukan aktivasi *BSI mobile banking* terlebih dahulu. Berikut cara aktivasi BSI mobile banking:

- 1) Nasabah datang ke kantor cabang bank untuk melakukan pembuatan rekening baik secara *online* maupun *offline*
- 2) Nasabah mengisi formulir yang disediakan oleh pihak bank
- 3) Setelah pengisian formulir selesai, CS memproses tabungan nasabah
- 4) Setelah tabungan selesai diproses nasabah diminta untuk mengisi saldo awal di teller dengan saldo minimal Rp. 100.000

---

<sup>8</sup> Suhada Andri Eko Putra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Nur Ihsan Palembang,” *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, vol. Vol. 13, No.2 (July 2016), 104.

- 5) Nasabah dapat melakukan aktivasi *BSI mobile banking* di kantor cabang setelah pengisian saldo
- 6) Aplikasi *BSI mobile banking* dapat digunakan untuk melakukan transaksi.

Ditinjau dari teori yang ada pada penelitian ini, aplikasi *BSI mobile* diadakan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara online dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke kantor bank.<sup>9</sup> Dengan melakukan pembukaan rekening serta aktivasi aplikasi *BSI mobile* terlebih dahulu.

Adapun secara teori aktivasi *BSI mobile banking* dapat dilakukan dengan:

- 1) Aktivasi langsung setelah berhasil buka rekening online.
- 2) Aktivasi melalui *Chatbot Aisyah* atau *Via WhatsApp Business Bank Syari'ah Indonesia* di nomor 0815-8411-4040.
- 3) Aktivasi melalui *Bank Syari'ah Indonesia Call 14040*.
- 4) Aktivasi ulang melalui fitur minta kode aktivasi di *BSI Mobile* bagi nasabah yang nomor HP nya sudah terdaftar di *BSI mobile*.
- 5) Aktivasi melalui kantor cabang *Syari'ah Indonesia* terdekat.<sup>10</sup>

Dari beberapa cara aktivasi aplikasi *BSI Mobile* yang telah disebutkan diatas, sesuai dengan penelitian yang ditemukan di lapangan *BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1* hanya dapat melakukan aktivasi aplikasi *BSI mobile banking* melalui kantor cabang *Bank Syari'ah Indonesia (BSI)* terdekat.

Sedangkan Cara *transfer* menggunakan aplikasi *BSI mobile banking* dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Nasabah membuka aplikasi *BSI mobile banking*
- 2) Pilih menu transfer (*BI Fast*, *Transfer antar rekening*, *transfer ke bank lain*, dan *QRIS*)
- 3) Masukkan PIN Rekening
- 4) Isi form yang telah tersedia
- 5) Konfirmasi kebenaran isi form transferr
- 6) Masukkan PIN *BSI mobile banking*
- 7) Transfer dapat dilakukan
- 8) Jika berhasil bukti transfer dapat dicetak

Pada menu transfer aplikasi *BSI mobile banking* dapat dilakukan dengan mudah karena form yang tersedia sudah lengkap dan menu transfer pada aplikasi *BSI mobile banking* dapat memberikan keamanan dengan adanya dua PIN dan dilengkapi dengan menu transfer *BI fast* yang lebih menghemat biaya pengiriman antar bank.

Berbagai kemudahan yang di dapatkan oleh aplikasi *BSI mobile banking* khususnya pada layanan jasa transfer menggunakan aplikasi *BSI mobile banking* di *BSI KCP Suemenp Trunojoyo 1* tentunya akan meningkatkan kepuasan nasabah, Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan nasabah disebut dengan *qon'ah*. Kepuasan dalam Islam (*Qon'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara bathiniyah maupun lahiriah.<sup>11</sup>

Adapun jika dilihat dari beberapa temuan yang didapatkan oleh peneliti, bahwa kepuasan nasabah meningkat dengan menggunakan layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking* karena adanya manfaat yang diperoleh oleh nasabah seperti :

- 1) penggunaan layanan jasa *transfer* melalui aplikasi *BSI mobile banking* berkualitas dengan tampilan fitur yang lengkap dan dapat membantu proses transfer karena menu pada fitur transfer sudah lengkap.
- 2) Pelayanannya mudah, cepat, dan ramah. Artinya, fitur transfer pada aplikasi *BSI mobile banking* mudah digunakan dan cepat dalam melakukan transaksi khususnya pada jasa transfer.

---

<sup>9</sup>"BSI Mobile," n.d. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/1618286255bsi-mobile>.

<sup>10</sup> "Cara Aktivasi," <https://www.jurnalbank.com/2021/11/langkah-mudah-transfer-menggunakan-bsi.html>, 25 July 2022.

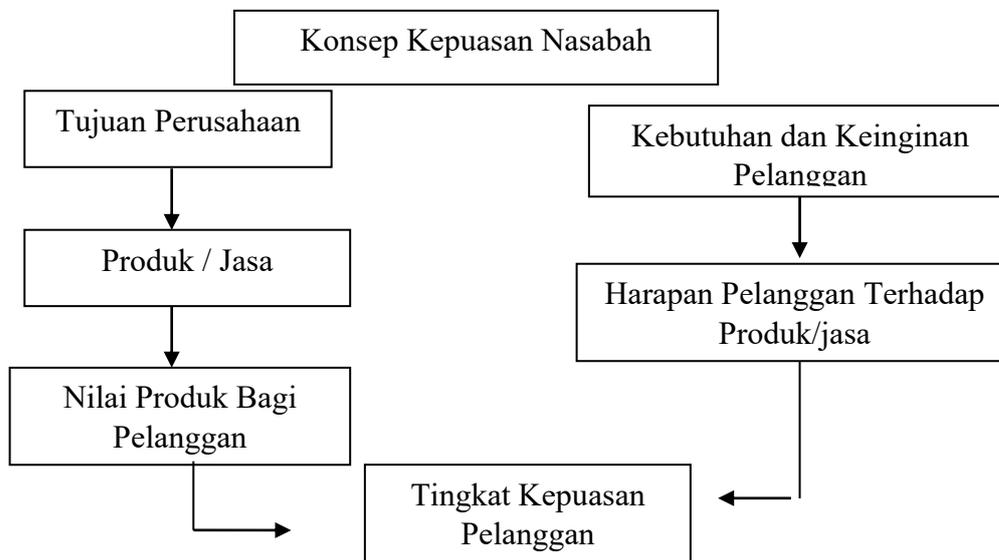
<sup>11</sup> Tri Putra, "Tinjauan Ekonomi Islam TerhadapTingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsuil Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu," 22.

- 3) Dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi dan dapat membayar atau mentransfer kemana saja karena nasabah bisa memilih bank tujuan yang sudah terdaftar di fitur transfer.
- 4) Lebih menghemat biaya transaksi karena dilengkapi dengan sistem BI *fast* pada fitur transfer yang hanya dikenai biaya admin Rp. 2.500.
- 5) Biaya relatif murah, karena tidak perlu ada biaya tambahan seperti biaya transport.
- 6) Keamanan lebih terjamin, maksudnya pada penggunaan layanan jasa transfer menggunakan aplikasi *BSI mobile banking* terdapat 2 PIN yang berbeda (PIN Rekening dan *PIN BSI mobile banking*) yang dapat memberikan keamanan yang lebih bagi nasabah.
- 7) Dapat melakukan transfer dimanapun dan kapanpun. Penggunaan layanan jasa transfer menggunakan aplikasi *BSI mobile banking* dapat membantu dan mempermudah nasabah dimanapun dan kapanpun selama 24 jam.

Temuan penelitian tersebut, sesuai dengan teori faktor penentu kepuasan nasabah. Faktor-faktor tersebut adalah: faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.<sup>12</sup>

Dari beberapa faktor penentu kepuasan nasabah yang telah berhasil dicapai oleh BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 dalam penggunaan layanan jasa menggunakan aplikasi *BSI mobile banking* maka bank BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hal tersebut juga senada dengan teori kepuasan nasabah sebagai berikut:



Dari gambar di atas, tingkat kepuasan nasabah bisa berasal dari layanan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah dan harapan serta kebutuhan pelanggan yang terpenuhi sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah merupakan hal-hal yang diharapkan ada tetapi jika tidak ada atau tidak sesuai dengan harapan maka tidak akan mengurangi tingkat kepuasan nasabah.<sup>13</sup>

## 2. kelebihan dan kekurangan penggunaan layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

Dibalik meningkatnya kepuasan nasabah yang telah dicapai tentu ada kelebihan dan kekurangan pada penggunaan layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking*. Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh oleh peneliti kelebihan pada penggunaan layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking* sebagai berikut:

<sup>12</sup> Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 88.

<sup>13</sup> Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan)*, 208.

- 1) Dapat digunakan dimanapun dan kapanpun karena aplikasi yang fleksibel sehingga nyaman digunakan dimanapun dan kapanpun selama 24 jam
- 2) Dapat diakses dengan mudah, artinya aplikasi tersebut bisa digunakan disaat *urgent* atau sangat dibutuhkan.
- 3) Fitur yang ada pada *BSI mobile banking* lengkap dan menarik sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah
- 4) Keamanan lebih terjamin, pada layanan jasa transfer aplikasi *BSI mobile banking* memberikan keamanan yang lebih lewat bentuk kehati-hatian sebelum dana tersebut benar-benar di transfer oleh nasabah dan dilengkapi dengan PIN untuk menjamin keamanan nasabah.
- 5) Efektis dan efisien dalam melakukan transaksi. Adanya layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking* dapat menghemat waktu dan tenaga nasabah maupun pihak bank.
- 6) Lebih menghemat biaya transfer dan transport, Adanya layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking* dapat menghemat biaya transport karena nasabah tidak perlu datang ke kantor bank untuk melakukan transfer dan hemat biaya transfer antar bank karena adanya menu *BI fast* pada layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking*
- 7) Dilengkapi dengan informasi syari'ah, *BSI mobile banking* menyediakan fitur baru yang tidak dimiliki oleh bank konvensional dan menyediakan informasi produk baru dari aplikasi *BSI mobile banking* seperti adanya *BI fast*.

Kelebihan pada penggunaan layanan jasa aplikasi BSI mobile di BSI KCP Sumenep trunojoyo 1 selaras dengan kajian teori yang bersumber dari penelitian saudari mirawati yang berjudul "faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan e banking", yang menyatakan bahwa kelebihan dari aplikasi mobile banking sebagai berikut :

- 1) Dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja
- 2) Sangat efisien, artinya nasabah dapat langsung melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor bank atau ATM.
- 3) Mengurangi resiko penipuan, karena nasabah akan mendapatkan informasi mengenai pergerakan pada rekening nasabah
- 4) Keamanan terjamin. Mobile banking dilengkapi dengan user ID dan PIN untuk lebih menjamin keamanan sehingga membuat nasabah merasa lebih nyaman dalam melakukan transaksi.<sup>14</sup>

Berdasarkan temuan penelitian dan teori yang ada dapat di tarik kesimpulan bahwa aplikasi *BSI mobile banking* dalam penggunaan layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking* memiliki kelebihan yang lebih seperti adanya *BI fast* yang dimiliki oleh aplikasi *BSI mobile banking* pada penggunaan layanan jasa transfer dan adanya aplikasi Islami yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan syari'at.

Adanya kelebihan tentu ada kekurangan pada penggunaan layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking*. Kekurangannya sebagai berikut :

- 1) Biaya antar bank yang relatif mahal sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi lain untuk melakukan transaksi.
- 2) Aplikasi *BSI mobile banking* hanya dapat mentransfer ke aplikasi pembelanjaan *shoophe pay* saja.
- 3) Tidak semua tipe handphone bisa mengakses aplikasi *BSI mobile banking* dalam melakukan transaksi.

Kekurangan pada penggunaan layanan jasa aplikasi BSI mobile di BSI KCP Sumenep trunojoyo 1 selaras dengan kajian penelitian terdahulu yang bersumber dari penelitian saudari Deni Widya Santi yang berjudul "Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syari'ah (BSI) Bengkulu", yang menyatakan bahwa kekurangan dari aplikasi mobile banking sebagai berikut :

---

<sup>14</sup> Wati, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada PT. BRI Syari'ah KCP Pringsewu," 43.

- a. Rentan mengalami penipuan, seperti dihubungi *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan untuk menanyakan detail rekening bank.
- b. Dibutuhkan *smartphone* canggih untuk mengaksesnya.
- c. Fitur keamanan melalui koneksi yang terenskripsi bisa di *hack* jika *handphone* hilang atau dicuri.
- d. Nasabah harus memiliki jaringan internet yang kuat untuk bisa mengakses *m-banking*. Sebab, jika koneksi internet kurang baik nasabah akan sulit untuk mengaksesnya.
- e. Beresiko terhadap pencurian data.
- f. Akan dikenakan biaya SMS untuk mendaftarkan nomor rekening baru untuk transfer.<sup>15</sup>

Berdasarkan temuan penelitian dan kajian teori yang ada dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi *BSI mobile banking* dalam penggunaan layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking* memiliki kekurangan yang lebih sedikit, yang mana aplikasi *BSI mobile banking* nasabah merasa lebih aman dan tidak pernah mengalami penipuan dan bank tidak mengalami kehilangan data atau tidak pernah ada data yang terkena *hack*, dan tidak dikenakan biaya SMS selagi nasabah memiliki paket data.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis baik secara teori dan temuan lapangan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking* form yang tersedia sudah lengkap, dilengkapi dengan 2 PIN yang berbeda dengan tujuan untuk memberikan keamanan yang lebih kepada nasabah, dan dilengkapi dengan menu transfer BI fast dengan biaya transfer hanya Rp.2.500. Oleh karena itu, dengan adanya layanan jasa aplikasi *BSI mobile banking* melalui aplikasi *BSI mobile banking* dapat memenuhi tujuan bank itu sendiri serta dapat memenuhi kebutuhan nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Kelebihan-kelebihan pada penggunaan layanan jasa transfer menggunakan aplikasi *BSI mobile banking* adalah dapat memberikan keamanan yang lebih terjamin dll, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah. selain kelebihan yang dimiliki aplikasi *BSI mobile banking* juga memiliki kekurangan seperti biaya transfer antar bank yang relatif mahal dll. Namun kekurangan tersebut tidak menjadi penghambat kepuasan nasabah karena kekurangan yang ada dapat diatasi dengan kelebihan yang ada.

### Saran

1. Bagi pihak bank untuk lebih memperluas kerjasama antar bank dan menambah ATM sehingga lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan terus meningkatkan pelayanan *mobile banking* khususnya pada penggunaan layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking* sehingga dapat mempertahankan kepuasan nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang juga memiliki ketertarikan untuk meneliti tentang penggunaan layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking*, diharapkan bisa mengungkapkan permasalahan yang lebih dalam dan tajam melalui sudut pandang teori-teori lainnya yang dapat dikaji untuk membahas mengenai penggunaan layanan jasa transfer melalui aplikasi *BSI mobile banking*.

---

<sup>15</sup> Deni Widya Santi, "Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syari'ah (BSI) Bengkulu" (Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2021), 39.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agama RI, Departemen. *AL-Qur'an Dan Terjemahnya "QS. AL-Baqarah : 267."* Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, n.d.
- Anang Firmansyah, Andrianto. *Manajemen Bank Syari'ah (Implementasi Teori Dan Praktik)*. Cetakan Pertama. Surabaya: CV. PENERBIT QIARA MEDIA, 2019.
- Anang Firmansyah, Fatihuddin Didin. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2019.
- Andri Eko Putra, Suhada. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Nur Ihsan Palembang." *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, vol.Vol. 13, No.2 (July 2016).
- Azhar Lubis, Muhammad Vadly, dan Onam Marakali Siregar. "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat," n
- BI Fast. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/transfer-via-bsi-mobile-dengan-bi-fast-hanya-rp2500>, Agustus 2022.
- BSI Mobile, n.d. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/1618286255bsi-mobile>.
- Fitur BSI Mobile, <https://bsimobile.co.id/fitur-layanan/>, 8 December 2022.
- <https://www.bankbsi.co.id/news-update/info-nasabah/informasi-layanan-aktivasi-bsi-mobile-pengiriman-kartu-bsi-debit-card-untuk-nasabah-uae>, 8December 2022.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pres, 2014.
- Khalil, Abdul Wahab. "Transfer Dana Dalam Prespektif Hukum Islam." *Al-Hurriyah*, vol.Vol.15, No.2, Juli-Desember,2014 (n.d.).
- MUI, DSN-. "DSN MUI Tentang Lyanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syari'ah." vol.NO: 117/DSN-MUI/II/2018 (n.d.).
- MUI, DSN. "Fatwa DSN-MUI Tentang Akad Wakalah Bi al-Ujrah." *Dewan Syari'ah Nasional MUI*, vol.NO: 113/DSN-MUI/IX/2017 (2017).
- Nasution, Mislah Hayati. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking." *Jurnal Nisbah*, vol.1 Nomor 1 (2015).
- Ririn Tri Ratnasari, Fitria Solahika Salma. "Pengaruh Kualitas Jasa Prespektif Islam TerhadapKepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya." *JESTT*, vol.Vol.2 No.4 (April 2015).

- Safitri, Nur. "Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syari'ah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare." Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2022.
- Santi, Deni Widya. "Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syari'ah (BSI) Bengkulu." Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2021.
- . "Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syari'ah (BSI) Bengkulu." Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2021.
- Sulfiana, Eka. "Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru." Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2020.
- Tri Putra, Ade. "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu." Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2019.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008. *Pebankan Syari'ah*, 2008.
- Wati, Mira. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada PT. BRI Syari'ah KCP Pringsewu." IAIN Metro, n.d.