

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Awal Terbentuknya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Kudus

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank yang terbentuk dari hasil penggabungan (*merger*) tiga bank syariah milik bank BUMN yakni Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan juga Bank Syariah Mandiri. Penggabungan ketiga bank ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang jauh lebih baik dan lengkap, serta memiliki kapasitas permodalan yang jauh lebih baik dari sebelumnya. Bank Syariah Indonesia (BSI) mulai beroperasi pada tanggal 01 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Keberadaan Bank Syariah Indonesia saat ini menjadi cerminan bagi wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan *Rahmatan Lil'Aalamiin*.

Bank Syariah Indonesia yang ada di Kudus memiliki tiga cabang yakni BSI KCP Kudus A. Yani, BSI KC. Kudus A. Yani 1, dan BSI KC. Kudus A. Yani 2. Namun dalam penelitian ini, bank yang bersedia dijadikan tempat penelitian oleh peneliti adalah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus Ahmad Yani 2. Bank ini terletak di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 23 A-B, Krajan, Panjunan, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus dan dipimpin oleh Bapak Hadi Suseno sebagai *Branch Manager* dari BSI KC. Kudus A. Yani 2.

Kondisi fisik dari Bank Syariah Indonesia (BSI) KC, Kudus A. Yani 2 memiliki gedung berlantai 3 (tiga). Untuk lantai 1 (satu) terdiri dari ruang *customer service*, ruang *teller*, ruang tunggu nasabah, ruang BOSM (*Branch Operation and Service Manager*), *lounge room* (ruang santai), kamar mandi dan juga ruang *pantry*. Untuk lantai 2 (dua) terdiri dari ruang pimpinan cabang (*Branch Manager*), ruang rapat, ruang *marketing*, musholla dan kamar mandi. Sedangkan untuk lantai 3 (tiga) terdiri dari ruang *back office*, dan ruang arsip dokumen.

2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

- a. Visi dari Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah menjadi *Top 10 Global Islamic Banking*.
- b. Untuk misi dari Bank Syariah Indonesia (BSI) sendiri adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan akses mengenai solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan bagi para talenta terbaik di Indonesia.¹

3. BSI *One Culture*

BSI *One Culture* merupakan satu budaya yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia yakni menerapkan sikap AKHLAK. Berikut adalah penjelasan dari sikap AKHLAK tersebut:

a. Amanah

Amanah diartikan sebagai memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

b. Kompeten

Kompeten diartikan sebagai terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

c. Harmonis

Harmonis diartikan sebagai saling peduli dan menghargai perbedaan.

d. Loyal

Loyal diartikan sebagai berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.

e. Adaptif

Adaptif diartikan sebagai terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

f. Kolaboratif

Kolaboratif diartikan sebagai membangun kerjasama yang sinergis.

4. Struktur Organisasi BSI Di Kudus

Berdasarkan persetujuan lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka struktur organisasi dalam penelitian ini ialah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus Ahmad Yani 2. Di bawah ini merupakan susunan atau struktur organisasi dengan rincian kepegawaian sebagai berikut:

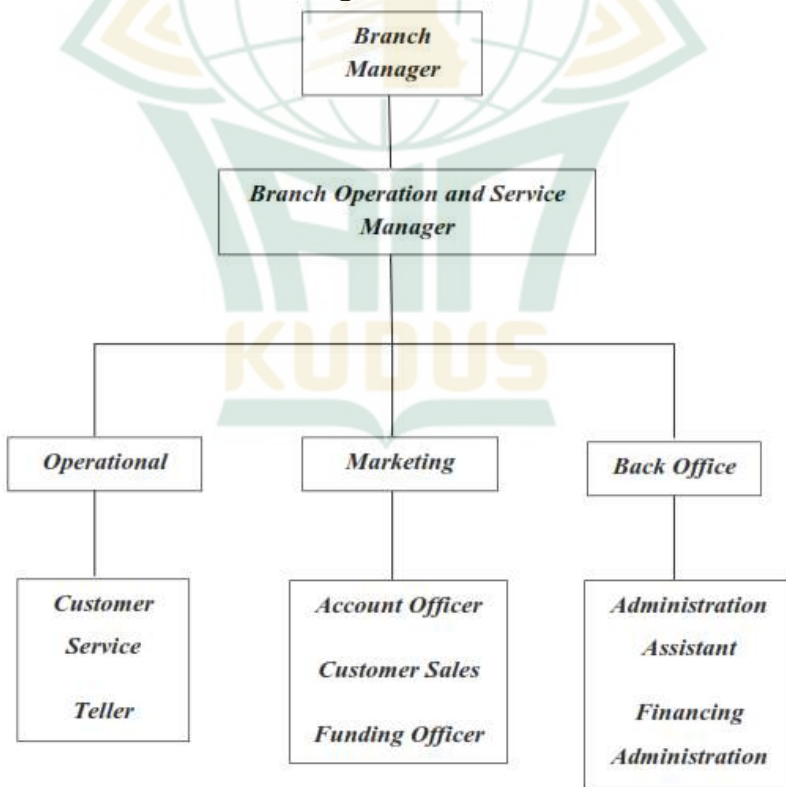
<i>Branch Manager</i>	: Hadi Suseno
<i>Branch Operation and Service Manager</i>	: Ellyanti Setyaningsih
<i>Back Office Head</i>	: Aries Munandar Fajaryanto
<i>Operational (Customer Service 1)</i>	: Fatikha Aula Said
<i>Operational (Customer Service 2)</i>	: Devin Jefri Atmala

¹ Admin Bank Syariah Indonesia, “*Profil Visi Misi*”, Diakses pada tanggal 19 Desember, 2021, https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html.

<i>Operational (Teller 1)</i>	: Indah Resmiati
<i>Operational (Teller 2)</i>	: Yunita Fatma Kartika Sari
<i>Operational (Teller 3)</i>	: Krisna Bagus Anjasmara
<i>Account Officer 1</i>	: Alif Aula Akbar
<i>Account Officer 2</i>	: Luna Lady Larasati
<i>Account Officer 3</i>	: Prasetyo Hermawan
<i>Sales Head</i>	: Tiara Citra Septiani
<i>Customer Sales 1</i>	: Mohammad Rizal Rifai
<i>Customer Sales 2</i>	: Wakhid Junaidi
<i>Funding Sales 1</i>	: Novie Nur Heryani
<i>Funding Sales 2</i>	: Rizaldo Ahmad Wildan
<i>Processing Head</i>	: Dessy Setyorini
<i>Administration Assistant</i>	: Faridul Adros
<i>Financing Administration 1</i>	: Yuandra Syakhirina
<i>Financing Administration 2</i>	: Fajar Maulana

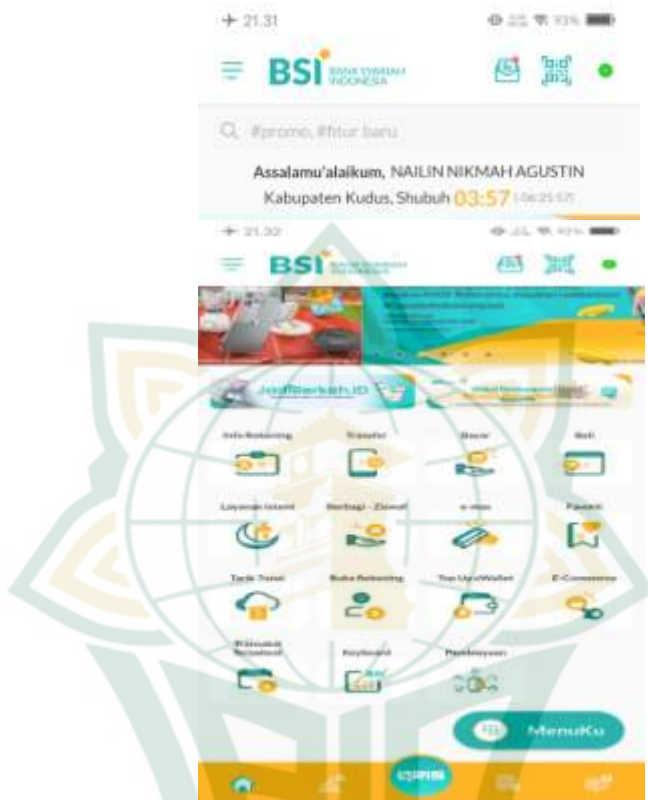
Berikut adalah gambar struktur organisasi BSI KC. Kudus A. Yani 2:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KC. Kudus A. Yani 2



5. Fitur BSI Mobile

Gambar 4.2 Fitur BSI Mobile



BSI Mobile merupakan *mobile banking* milik Bank Syariah Indonesia (BSI) yang diterbitkan untuk memasarkan produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabahnya dalam bertransaksi. Selain itu tampilan BSI Mobile juga terbilang unik dan berbeda dari aplikasi mobile banking lainnya dimana tampilan awal pada fitur BSI Mobile ini terdapat ucapan salam dan jadwal sholat untuk masing-masing daerah serta arah kiblat. Dalam BSI Mobile tentu terdapat fitur-fitur yang dapat digunakan untuk berbagai jenis transaksi diantaranya yaitu:

a. Informasi rekening

Fitur informasi rekening terdapat beberapa menu diantaranya yaitu informasi saldo, daftar mutasi, informasi *portfolio*, daftar transaksi terjadwal dan juga registrasi

notifikasi. Informasi saldo sendiri berguna untuk mengecek saldo rekening nasabah tanpa harus datang ke ATM ataupun ke bank cabang terdekat. Untuk daftar mutasi sendiri merupakan catatan atau riwayat transaksi dalam suatu rekening nasabah yang meliputi aliran dana masuk maupun dana keluar.

Selanjutnya yaitu informasi *portfolio* merupakan informasi yang berisi tentang rekening dana, pembiayaan, surat berharga dan juga berbagi ziswaf. Kemudian ada daftar transaksi terjadwal yang artinya nasabah dapat dengan mudah mengatur keuangannya secara berkala. Terakhir, ada registrasi notifikasi merupakan notifikasi atau pemberitahuan keluar masuknya dana nasabah melalui SMS yang dijadikan sebagai bukti bahwa transaksi sudah dilakukan.

b. Transfer

Fitur transfer ini terdapat beberapa menu transfer diantaranya yaitu transfer ke sesama BSI, transfer ke bank lain atau selain BSI, transfer melalui QRIS atau *scan Quick Response Code* (Kode QR), serta *BI fast* untuk bertransaksi. Transfer ini bisa berupa transfer secara *online* maupun SKN (Sistem Kliring Nasional). Jika transfer melalui SKN maka sistem transaksi bergantung pada jam kerja dan dibatasi hanya sampai pada pukul 12.00 WIB dan estimasi dana akan sampai ke rekening tujuan sekitar 2-5 jam setelah transaksi dilakukan. Untuk itu disarankan agar nasabah melakukan transfer secara *online* karena tidak bergantung pada waktu maupun jam kerja dan estimasi dana sampai ke rekening tujuan beberapa menit setelah transaksi dilakukan.

c. Bayar

Fitur bayar / pembayaran ini, nasabah dapat melakukan pembayaran atau tagihan yang meliputi tagihan PLN *postpaid*, telepon, akademik / institusi (pembayaran UKT perguruan tinggi), tiket, asuransi, internet / TV kabel, *e-commerce*, berbagi-ziswaf, BPJS, haji dan umrah, penerimaan negara (MPN), PDAM, *multi-payment*, perusahaan gas negara (PGN) dan lain-lain secara mudah dan nyaman tanpa perlu datang ke bank cabang terdekat.

d. Beli

Fitur beli / pembelian ini, nasabah juga dapat melakukan pembelian dengan mudah yakni pembelian berupa voucher HP, PLN *prepaid*, *e-money*, paket data, *top*

up (link aja, go-pay, paytren, OVO, shopeepay), *streaming* video dan musik, aqiqah dan lain-lain.

e. Layanan islami

Fitur layanan islami ini, terdapat beberapa menu seperti *juz amma* atau *juz amma* per ayat, asmaul husna, hikmah dan juga kalkulator qurban. Untuk kalkulator qurban sendiri nasabah bisa menentukan pilihan hewan mana yang dipilih yakni sapi atau kambing. Setelah memilih hewan qurban, nasabah bisa menentukan target mulainya kapan sehingga nantinya dana dapat terkumpul sesuai target. Selanjutnya yang perlu dilakukan oleh nasabah adalah memilih frekuensi setoran mingguan atau bulanan maka nominal akan muncul dengan sendirinya. Bagi nasabah yang kesulitan menyisihkan penghasilannya untuk berqurban, maka kalkulator qurban ini sebagai solusinya.

f. Berbagi-ziswaf

BSI Mobile tidak hanya sebagai sahabat *financial* saja melainkan sebagai sahabat spiritual dan sahabat sosial. Sahabat spiritual dalam aplikasi ini adalah layanan islami. Sedangkan sahabat sosial adalah layanan berbagi kepada pihak yang saling membutuhkan melalui fitur berbagi-ziswaf yang meliputi zakat, infaq, wakaf, *warteg mobile*, jadiberkad.id, kalkulator zakat, kitabisa, dompet dhuafa, rumah zakat, donasi bantuan covid, dan juga fidyah.

g. E-mas

Fitur e-mas ini nasabah dapat membuka rekening e-mas sesuai dengan syarat dan ketentuan dimana salah satu syaratnya adalah PPH yang dikenakan untuk pembelian emas sebesar 0,45% dari harga beli emas untuk nasabah yang memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Sedangkan bagi nasabah yang tidak memiliki NPWP akan dikenakan 0,9% dari harga beli emas. Selain itu nasabah juga dapat melakukan gadai emas dengan objek gadai emas batangan, koin dinar, emas perhiasan (minimal 16 karat). Jangka waktu gadai emas ini yaitu 4 bulan dan dapat diperpanjang.

h. Favorit

Fitur favorit ini nasabah diberikan kemudahan dalam berbagai jenis transaksi yakni berupa pembelian, pembayaran dan transfer.

i. Tarik tunai

Fitur ini, nasabah dapat melakukan tarik tunai tanpa menggunakan kartu ATM.

- j. Buka rekening
Bank Syariah Indonesia (BSI) menawarkan produknya berupa tabungan haji, tabungan *easy mudhrabah*, tabungan *easy wadiah*, dan juga deposito. Bagi nasabah yang ingin membuka rekening BSI (Bank Syariah Indonesia) dapat melakukan pembukaan rekening secara *online*. Apabila nasabah membutuhkan kartu ATM, nasabah bisa datang ke bank cabang BSI terdekat dan melakukan konfirmasi bahwa telah melakukan pembukaan rekening secara *online*. Hal ini justru menguntungkan nasabah pasalnya nasabah tidak perlu menunggu lama untuk mengisi data dan proses lainnya sebab telah mengisi data atau berkas-berkas lainnya secara *online*.
- k. *Top-up e-wallet*
Fitur ini, nasabah juga diberi kemudahan untuk melakukan top-up atau isi saldo dompet *digital* maupun *e-commerce* seperti *e-money*, linkaja, go-pay, OVO, dan juga shopeepay.
- l. *E-commerce*
Bagi nasabah yang memiliki tagihan pada *e-commerce* seperti bukalapak, tokopedia, shopee, doku, bumdes dan juga bhineka maka dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan BSI Mobile ini.
- m. Transaksi terjadwal
Transaksi terjadwal ini dimaksudkan agar nasabah dapat melakukan transaksi secara terstruktur atau terjadwal dengan baik sehingga nasabah dapat melakukan monitoring segala transaksi pada rekeningnya melalui daftar riwayat pada fitur transaksi terjadwal ini.
- n. Keyboard
Fitur keyboard BSI ini, nasabah dapat dengan mudah memeriksa mutasi rekening, informasi saldo rekening dan juga transfer dengan mudah.
- o. Pembiayaan
Era modern ini nasabah *payroll* BSI (pegawai ASN/PNS Kementrian/Lembaga BSI) dapat melakukan pembiayaan secara *online* melalui BSI Mobile tanpa perlu datang ke cabang BSI terdekat. Pembiayaan ini biasa disebut dengan pembiayaan mitraguna *online* dengan minimal

pengajuan sebesar Rp. 10.000.000,00 – Rp. 50.000.000,00 dengan jangka waktu satu sampai tiga tahun.²

6. Tips Aman Menggunakan BSI Mobile

Hal-hal yang perlu diperhatikan bagi nasabah yang menggunakan BSI Mobile demi menjaga keamanan dalam bertransaksi adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah yang menggunakan BSI Mobile wajib mengaktifkan PIN sesuai dengan prosedur yang ada dalam layanan aplikasi tersebut.
- b. PIN (*Personal Identification Number*) yang dibuat bersifat bebas, apabila PIN diketahui oleh orang lain segera ganti PIN yang baru.
- c. Apabila SIM Card sudah tidak aktif dan pindah tangan atau hilang segera memberitahu pihak bank demi menjaga keamanan dalam bertransaksi.³

Adanya BSI Mobile saat ini nasabah akan mendapatkan informasi mengenai rekeningnya secara cepat, efektif dan efisien serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi. Selain itu, segala informasi mengenai transaksi dapat diakses melalui BSI Mobile sehingga memudahkan pekerjaan *teller* dan *customer service*. Berikut merupakan keuntungan atau *benefit* yang nasabah peroleh dari menggunakan BSI Mobile:

- 1) Memudahkan transaksi saat melakukan pembelian produk secara *online* atau melalui *e-commerce*.
- 2) Praktis dan tidak terbatas oleh waktu.
- 3) Berbeda dengan pengguna *Net Banking* dan *SMS Banking*, pengguna layanan *M-Banking* tidak dikenakan biaya atau gratis.
- 4) Aman, sebab dilengkapi dengan *double key* atau pengaman ganda berupa PIN dan *biometric*.

² Admin Bank Syariah Indonesia, “Fitur layanan BSI Mobile”, Diakses pada tanggal 1 Januari, 2021, https://bsimobile.co.id/promo_pembiayaan-mitraguna-online/.

³ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan 1*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), 17.”

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Data terkait Peningkatan Jumlah Nasabah pada Masa Pandemi Covid-19 di BSI KC. Kudus

Beberapa media seperti internet, surat kabar dan media lainnya menyebutkan bahwa di masa pandemi Covid-19 ini justru sektor perbankan mengalami peningkatan jumlah nasabah. Peningkatan jumlah nasabah ini dipengaruhi oleh kebiasaan baru masyarakat Indonesia yang belakangan ini sering melakukan pembelian secara *online* melalui *e-commerce* dengan metode pembayaran *digital*. Hal itu tentu dibarengi dengan meningkatnya penggunaan *digital payment* atau layanan pembayaran *digital* pada tahun 2020 - 2021. Salah satu Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus yang mengalami peningkatan jumlah nasabah adalah BSI KC. Kudus A. Yani 2 atau Ex. BNI Syariah Kudus.

Aplikasi layanan pembayaran *digital* (*digital payment*) yang memiliki peminat cukup besar di Indonesia sekaligus menjadi fokus peneliti dalam penelitian ini adalah aplikasi layanan pembayaran *digital* berbasis *mobile banking*. Bagi mereka yang ingin memiliki aplikasi layanan *mobile banking* tentunya harus melakukan registrasi atau pendaftaran menjadi nasabah baru pada suatu bank yang diinginkan. Contohnya melakukan registrasi sebagai nasabah baru di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kudus.

Menurut Devin Jefri Atmala selaku *Customer Service* di BSI KC. Kudus A. Yani 2 memang terjadi peningkatan jumlah nasabah baru di masa pandemi Covid-19 ini. Namun peningkatan jumlah nasabah tersebut tidak begitu signifikan dan belum mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Ada beberapa faktor yang mengalami peningkatan jumlah di BSI KC. Kudus A. Yani 2 yakni pertama berdasarkan rekomendasi atau ajakan dari nasabah yang puas dengan kualitas layanan yang ada di BSI KC. Kudus A. Yani 2. Kedua, produk dan hadiah yang menarik. Yang ketiga atau terakhir adalah harga yang murah. Devin Jefri Atmala juga berharap ditahun 2022 ini, BSI KC. Kudus A. Yani dapat mengalami peningkatan jumlah nasabah sesuai atau melebihi target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Oleh karena itu, semua pihak baik itu pegawai atau karyawan yang ada di BSI KC. Kudus A. Yani 2 giat melakukan promosi baik itu secara langsung maupun melalui media sosial.⁴

⁴ Devin Jefri Atmala, wawancara oleh penulis, 14 Desember, 2021, wawancara 1, transkrip.

2. Data Nasabah BSI KC. Kudus yang Menggunakan Aplikasi Layanan *Mobile Banking* Sebagai Solusi Pembayaran *Digital* Di Masa Pandemi Covid-19

Menurut Wakhid Junaidi selaku nasabah lama (5 tahun) dari BSI KC. Kudus A. Yani 2, yang menjelaskan bahwa beliau merupakan nasabah yang aktif menggunakan aplikasi layanan *mobile banking* (BSI Mobile). Bapak Wakhid Junaidi juga menambahkan bahwa setelah berubah menjadi Bank Syariah Indonesia, fitur-fitur yang ada di BSI Mobile ini lebih lengkap dan lebih baik dari sebelumnya. Selain cepat dan mudah digunakan dalam melakukan transaksi pembelian *online* di *e-commerce*, aplikasi ini jarang sekali mengalami kendala saat digunakan. Beliau juga merekomendasikan BSI Mobile ini kepada keluarga dan saudara untuk menggunakan aplikasi ini dengan cara melakukan pembukaan rekening tabungan terlebih dahulu agar terdaftar menjadi nasabah di BSI KC. Kudus.⁵

Menurut Nurul Afifatul Ummah selaku nasabah baru (1 tahun) dari BSI. KC. Kudus A. Yani 1 yang juga seorang mahasiswa, menjelaskan bahwa ia merupakan nasabah yang aktif menggunakan BSI Mobile untuk transaksi pembelian *online* di *e-commerce*, tagihan pulsa dan lain sebagainya. Selain itu, ia merupakan nasabah yang lebih sering menggunakan sistem pembayaran *cashless* atau *digital* saat berpergian. Menurutnyanya selama menggunakan BSI Mobile, hanya satu kali terjadi kendala saat bertransaksi. Ia juga sering merekomendasikan BSI KC. Kudus kepada teman-temannya untuk membuka rekening tabungan di bank tersebut dan menggunakan aplikasi BSI Mobile.⁶

Menurut Umi Fadhilah selaku nasabah baru (1 tahun) dari BSI KC. Kudus A. Yani 1 yang juga seorang mahasiswa, menjelaskan bahwa ia merupakan nasabah yang tidak begitu aktif menggunakan aplikasi layanan *mobile banking* atau BSI Mobile ini. Ia lebih suka menggunakan uang tunai daripada harus menggunakan aplikasi pembayaran *digital*. Selain itu, ia juga menjelaskan bahwa tidak pernah merekomendasikan BSI Mobile

⁵ Wakhid Junaidi, wawancara oleh penulis, 17 Desember, 2021, wawancara 2, transkrip.

⁶ Nurul Afifatul Ummah, wawancara oleh penulis, 18 Desember, 2021, wawancara 3, transkrip.

dan BSI KC. Kudus kepada seseorang serta tidak mengetahui kendala yang terjadi saat menggunakan aplikasi BSI Mobile ini.⁷

Menurut Adelia Sekar Devanti selaku nasabah lama (2 tahun) dari BSI KCP. Kudus A. Yani yang juga seorang mahasiswa, menjelaskan bahwa ia merupakan pribadi yang lebih tertarik menabung di bank syariah dan lebih aktif menggunakan aplikasi layanan *mobile banking* untuk *transfer*, *top-up e-wallet*, membayar tagihan pulsa dan lain-lain. Menurutnya selama menggunakan BSI Mobile ini, hanya terjadi satu kendala pada saat melakukan pembelian pulsa, selebihnya aplikasi ini berjalan dengan baik. Selain itu, ia juga sering merekomendasikan BSI KC. Kudus A. Yani dan BSI Mobile kepada teman dan saudaranya untuk membuka rekening tabungan di BSI KC. Kudus serta menggunakan aplikasi tersebut.⁸

Menurut Brilian Cristawardana selaku nasabah lama (5 tahun) dari BSI KC. Kudus A. Yani 2, menjelaskan bahwa beliau sering menggunakan layanan *mobile banking* di masa pandemi Covid-19 ini sebab adanya keterbatasan mobilitas. Menurutnya selama menggunakan BSI Mobile ini jarang sekali terjadi kendala, hanya saja aplikasi BSI Mobile miliknya belum mengalami pembaharuan atau *update* sehingga dalam aplikasi tersebut tidak ada sistem pengamanan sidik jari atau *biometric*. Beliau juga mengungkapkan bahwa secara keseluruhan aplikasi ini baik dan fitur-fiturnya juga lebih lengkap dari yang sebelumnya. Selain itu, beliau juga sering merekomendasikan BSI Mobile dan BSI KC. Kudus kepada keluarga, teman, dan saudaranya untuk membuka rekening tabungan dan menggunakan aplikasi tersebut.⁹

Menurut Putri Eka Safitri selaku nasabah baru (1 tahun) dari BSI KC. Kudus A. Yani 2, yang menjelaskan bahwa ia mengetahui Bank Syariah Indonesia khususnya BSI KC. Kudus dari temannya. Ia juga menjelaskan bahwa dirinya tidak aktif atau jarang menggunakan aplikasi layanan *mobile banking* (BSI Mobile) di masa pandemi Covid-19 ini serta tidak mengetahui kendala yang terjadi pada aplikasi tersebut. Selain itu, ia juga

⁷ Umi Fadhillah, wawancara oleh penulis, 18 Desember, 2021, wawancara 4, transkrip.

⁸ Adelia Sekar Devanti, wawancara oleh penulis, 19 Desember, 2021, wawancara 5, transkrip.

⁹ Brilian Cristawardana, wawancara oleh penulis, 20 Desember, 2021, wawancara 6, transkrip.

tidak pernah merekomendasikan BSI Mobile dan BSI KC. Kudus kepada teman, keluarga, atau saudaranya.¹⁰

Menurut Zika Dwi Fionika selaku nasabah lama (2 tahun) dari BSI KC. Kudus A. Yani 2, yang menjelaskan bahwa ia mengetahui Bank Syariah Indonesia khususnya BSI KC. Kudus dari teman dan media sosial. Ia merupakan nasabah yang aktif menggunakan BSI Mobile di masa pandemi Covid-19 ini sebab memudahkannya dalam bertransaksi, tidak perlu ke bank jika ada transaksi yang mendesak, serta lebih efisien waktu dan tenaga. Menurutny, BSI Mobile jarang sekali terjadi kendala dari pusatnya yakni kendala jaringan. Selain itu, ia juga sering merekomendasikan BSI Mobile dan BSI KC. Kudus kepada keluarga, saudara dan tetangganya untuk membuka rekening tabungan dan menabung di bank tersebut serta menggunakan aplikasi BSI Mobile.¹¹

Menurut Devi Kurniawati selaku nasabah lama (2 tahun) dari BSI KC. Kudus A. Yani 2, yang menjelaskan bahwa ia merupakan nasabah yang tidak terlalu memanfaatkan fasilitas *mobile banking* dari Bank Syariah Indonesia dan lebih suka langsung ke ATM maupun ke bank. Ia juga menjelaskan bahwa fitur BSI Mobile ini lebih lengkap dan terdapat informasi sholat lima waktu yang biasa ia gunakan sebagai pengingat untuk menjalankan ibadah sholat. Selain itu, BSI Mobile miliknya jarang sekali mengalami kendala atau gangguan dan ia juga sering merekomendasikan BSI Mobile dan BSI KC. Kudus kepada teman-teman, saudara dan keluarga.¹²

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan atau nasabah dari Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus (BSI KCP. Kudus A. Yani, BSI KC. Kudus A. Yani 1, dan BSI KC. Kudus A. Yani 2), maka peneliti menyimpulkan bahwa sebagian besar dari nasabah tersebut lebih aktif menggunakan BSI Mobile di masa pandemi Covid-19 ini. Informan atau nasabah tersebut juga menjelaskan beberapa keunggulan dari BSI Mobile diantaranya yaitu jarang terjadi kendala atau *error*, biaya administrasi yang relatif murah

¹⁰ Putri Eka Safitri, wawancara oleh penulis, 20 Desember, 2021, wawancara 7, transkrip.

¹¹ Zika Dwi Fionika, wawancara oleh penulis, 20 Desember, 2021, wawancara 8, transkrip.

¹² Devi Kurniawati, wawancara oleh penulis, 20 Desember, 2021, wawancara 9, transkrip.

dibandingkan aplikasi *m-banking* lainnya, serta fitur-fitur yang ada di aplikasi tersebut terbilang lengkap dan terdapat promo-promo menarik pada jenis pembayaran tertentu.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Peningkatan Jumlah Nasabah pada Masa Pandemi Covid-19 di BSI KC. Kudus

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan lembaga keuangan syariah yang beroperasi dengan prinsip syariah. Bank ini terbentuk dari hasil penggabungan tiga bank BUMN yakni Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS), dan Bank Syariah Mandiri (BSM). Dari artikel dan media internet yang beredar dikalangan publik bahwasanya di masa pandemi Covid-19 ini Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami peningkatan jumlah nasabah. Salah satu Bank Syariah Indonesia yang mengalami peningkatan jumlah nasabah adalah Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus yang diwakili oleh BSI KC. Kudus A. Yani 2.

Dari hasil pengambilan data di lapangan dapat dianalisa bahwa peningkatan jumlah nasabah di masa pandemi Covid-19 ini dipengaruhi oleh kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan elektronik dari Bank Syariah Indonesia. Hal senada juga diungkapkan oleh I Made Stevana Adi Santhika Sudirman dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana dalam penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Online* Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah *Internet Banking* Di Kota Denpasar” yang menyebutkan bahwa kualitas layanan elektronik yang baik tentu akan menimbulkan kepuasan pada diri nasabah serta dapat menentukan loyalitas nasabah terhadap suatu bank. Kedua penelitian tersebut selaras dengan teori yang diungkapkan oleh Li dan Suomi bahwasanya kualitas layanan *online* atau elektronik yang lengkap akan memberikan kepuasan.¹³ Pada penelitian ini antara fakta di lapangan dan juga teori kualitas layanan elektronik telah sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sekarang yang mana hasil penelitian tersebut diketahui bahwa kualitas layanan BSI Mobile terbilang bagus. Hal ini dibuktikan dengan kecepatan dan keamanan dari aplikasi

¹³ Li dan Suomi, “A Proposed Scale For Measuring E-Service Quality”, *International Journal of u-and-eService, Science and Technology* 2, no. 1 (2009): 1-10.

m-banking itu sendiri serta BSI Mobile ini terbilang jarang sekali mengalami kendala atau gangguan sistem.

Pengambilan data di lapangan yang dilakukan peneliti dengan cara wawancara menemukan temuan baru yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu yang dilakukan Echa Kristianty dengan judul “Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Melalui Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Maspion Surabaya” menyebutkan bahwa pihak perbankan harus menerapkan strategi yang tepat agar perbankan mengalami peningkatan jumlah nasabah sesuai dengan target yang telah ditentukan. Namun, dalam penelitian ini beberapa strategi yang diterapkan oleh BSI KC. Kudus belum berhasil meningkatkan jumlah nasabah sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

“Selama pandemi Covid-19 berlangsung di Indonesia, Bank Syariah Indonesia memang mengalami peningkatan jumlah nasabah. Namun, peningkatan jumlah nasabah tersebut belum sesuai dengan target yang ditentukan oleh perusahaan. Untuk itu, kami perlu meningkatkan pelayanan terbaik sekaligus melakukan promosi secara rutin.”

Dialog tersebut dikatakan oleh Devin Jefri Atmala (*Customer Service* dari BSI KC. Kudus A. Yani 2) ketika *interview* atau wawancara berlangsung. Selanjutnya yang perlu dilakukan oleh pihak dari BSI KC. Kudus dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu dengan melakukan promosi secara rutin pada media sosial, media cetak, serta menggunakan jasa *influencer* atau *selebgram* terkenal dengan harapan jumlah nasabah meningkat sesuai dengan target yang telah ditentukan.

2. Analisis Nasabah BSI KC. Kudus yang Menggunakan Aplikasi Layanan Mobile Banking Sebagai Solusi Pembayaran Digital Di Masa Pandemi Covid-19

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dengan cara wawancara kepada beberapa nasabah, diketahui bahwa sebagian besar nasabah di BSI KC. Kudus lebih sering menggunakan aplikasi BSI Mobile dalam bertransaksi khususnya di masa pandemi Covid-19 ini. Beberapa nasabah tersebut menggunakan aplikasi BSI Mobile untuk melakukan pembelian *online* di *e-commerce*, pelunasan tagihan listrik, pembelian pulsa, *top-up e-wallet* dan lain sebagainya. Selain itu nasabah dapat melakukan pengiriman dana secara instan serta mengecek saldo tanpa perlu datang ke bank maupun antri lama di ATM.

“Saya pribadi lebih sering menggunakan m-banking dalam menyelesaikan berbagai jenis transaksi mulai dari pembelian pulsa dan data internet, pembayaran tagihan-tagihan dan lain sebagainya.”

Dialog tersebut dikatakan oleh Adelia Sekar Devanti salah satu nasabah yang bersedia menjadi informan pada penelitian ini. Pernyataan dari nasabah tersebut sesuai dengan teori yang dikatakan Sathye yang menyebutkan bahwa layanan elektronik perbankan memberikan informasi tentang mengakses rekening, transfer dana dan membeli produk-produk *financial* atau layanan *online*.¹⁴

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan nasabah BSI KC. Kudus juga menghasilkan beberapa fakta mengenai perilaku nasabah pasca pembelian produk perbankan. Perilaku tersebut cenderung mengarah untuk melakukan pembelian produk dan layanan kembali atau dapat dikatakan nasabah merasa puas dengan produk dan layanan yang ada di bank tersebut. Hal ini terbukti dari tindakan yang dilakukan beberapa nasabah yang merekomendasikan produk, layanan dari Bank Syariah Indonesia khususnya area Kudus kepada keluarga, saudara, teman, rekan kerja, dan lain-lain. Fakta dalam penelitian sekarang selaras dengan teori yang diungkapkan oleh Oliver yang menyatakan bahwa suatu keadaan di mana terdapat komitmen yang kuat dalam pembelian ulang atau penggunaan kembali barang atau jasa secara konsisten, meskipun situasi pengaruh dan usaha-usaha pemasaran berpotensi untuk menyebabkan perilaku berubah.¹⁵

Tindakan yang dilakukan beberapa nasabah dalam merekomendasikan atau bahkan mengajak orang lain untuk menabung dan menjadi nasabah di BSI khususnya area Kudus ini disebut sebagai *influencer*. Dengan adanya *influencer* atau informan yang berasal dari nasabah diharapkan mampu memberikan pengaruh kepada calon nasabah untuk menjadi nasabah di BSI khususnya Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus.

¹⁴ Sathye, “Adaption of Internet Banking By Australian Consumers: An Emprical Investigation”, *The International Journal of Bank Marketing*, Bradford 17, (1999):324.

¹⁵ Oliver, “Whence Consumer Loyalty, *Journal of Marketing* 63, (1999):33-34.

Selain itu, pihak bank juga perlu memberikan hadiah atau kenang-kenangan kepada nasabah lama yang tanpa paksaan atau secara sukarela bersedia menjadi *influencer* atau informan bagi calon nasabah dalam merekomendasikan produk dan layanan kepada orang lain sehingga bank tersebut sedikit atau banyak mengalami peningkatan jumlah nasabah. Berikut adalah gambaran mengenai kesimpulan dari hasil analisis data pada penelitian ini:

Gambar 4.4 Kesimpulan dari Analisis Data Penelitian

