

**KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN APLIKASI BSI  
MOBILE DI PT BANK SYARIAH INDONESIA (PERSERO) KANTOR  
CABANG PEMBANTU BALIKPAPAN BARU 1**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**



**Disusun oleh:**

**Muhammad Cahya Hairul**

**19213010**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan  
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia**

**2022**

**KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN APLIKASI BSI  
MOBILE DI PT BANK SYARIAH INDONESIA (PERSERO) KANTOR  
CABANG PEMBANTU BALIKPAPAN BARU 1**

**LAPORAN MAGANG**

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat  
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Islam Indonesia**

**Disusun oleh:**

**Muhammad Cahya Hairul**

**19213010**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan  
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR**

**KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN APLIKASI BSI  
MOBILE DI PT BANK SYARIAH INDONESIA (PERSERO) KANTOR  
CABANG PEMBANTU BALIKPAPAN BARU 1**



**Disusun oleh:**

**Nama : Muhammad Cahya Hairul**  
**Nomor Mahasiswa : 19213010**  
**Jurusan : Perbankan dan Keuangan**

Telah disetujui oleh dosen pembimbing  
Pada tanggal 29 Juni 2022

Dosen Penguji Tugas Akhir

(Diana Wijayanti SE., M.Si.)

Dosen Pembimbing

(Dityawarman El Aiyubbi M.E.K.)

Ketua Program Studi



(Diana Wijayanti SE., M.Si.)

## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan plagiasi karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balikpapan, 13 Juni 2022



Muhammad Cahya Hairul

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* di PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Balikpapan Baru 1”.

Tugas akhir ini diajukan sebagai syarat dalam menyelesaikan jenjang Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. Segala puji dan syukur atas nikmat, petunjuk dan kasih sayangnya sehingga masih diberi waktu, kemudahan dan kemampuan untuk menyusun Tugas Akhir.
2. Ibu Dra. Diana Wijayanti, M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Dityawarman El Aiyubbi, S.E., M.E.K., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir.
4. Seluruh dosen dan staf Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika, khususnya Bapak dan Ibu dosen Program Studi Perbankan dan Keuangan yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan.

5. Seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Baru yang telah menerima, membimbing, serta memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat selama kegiatan magang berlangsung.
6. Bapak Muhammad Suryanur dan Ibu Salmiati selaku orang tua yang selalu mendoakan, mendukung, menyayangi, serta memberi nasehat dan semangat.
7. Seluruh teman-teman Perbankan dan Keuangan kelas A maupun B angkatan 2019.
8. Teman seperjuangan Achmad Fauzi dan Ficky Anwar yang selama masa perkuliahan selalu menemani, mendukung, memberi saran dan nasihat.
9. Teman-teman dekat saya sejak SMK yaitu Agung, Arif, Nugraha, Wicak, Febry, Bima, Arifin, Audrey, Salman, Ahai, Ravi yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu demi terselesainya penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya yang sederhana ini dapat memberi manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Penulis



Muhammad Cahya Hairul

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile di PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) KCP Balikpapan Baru. Pengumpulan data dalam penelitian tugas akhir ini menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner dibagikan secara langsung kepada nasabah melalui *link Google Form*. Jumlah responden pada Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Baru berjumlah 30 nasabah.

Analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan nilai indeks kepuasan nasabah sebesar 91,88% yang berarti berada pada kriteria sangat puas. Sementara itu, *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan empat item masuk dalam kategori yang perlu dipertahankan: Kejelasan, kecepatan dan keakuratan informasi yang diberikan, layanan yang tersedia selama 24 jam, penggunaan yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, serta mengikuti ketentuan berdasarkan peraturan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, dan Dewan Syariah Nasional. Kemudian satu item termasuk dalam kategori prioritas rendah: Sistem keamanan bertransaksi.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Laporan Tugas Akhir .....	1
1.2 Tujuan Laporan Tugas Akhir.....	3
1.3 Target Laporan Tugas Akhir .....	4
1.4 Objek Laporan Tugas Akhir .....	4
BAB II.....	5
2.1 Bank.....	5
2.1.1 Pengertian Bank.....	5
2.1.2 Bank Syariah.....	5
2.1.3 Tujuan Bank Syariah .....	6
2.2 <i>Digital Banking</i> .....	7
2.2.1 Definisi <i>Digital Banking</i> .....	7
2.2.2 Layanan <i>Digital Banking</i> .....	7
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.3.1 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	9
2.3.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
2.4 Pelayanan.....	12
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	12
2.4.2 Kualitas Pelayanan.....	12



2.5 Persepsi .....	13
2.5.1 Pengertian Persepsi .....	13
2.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi .....	13
BAB III .....	14
3.1 Data Umum .....	14
3.1.1 Sejarah Bank .....	14
3.1.2 Profil BSI KCP Balikpapan Baru .....	14
3.1.3 Visi, Misi, Budaya Perusahaan .....	15
3.1.4 Struktur Organisasi .....	16
3.2 Data Khusus .....	17
3.2.1 Fitur dan Layanan BSI <i>Mobile</i> .....	17
3.2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah Penggunaan Aplikasi BSI <i>Mobile</i> .....	20
BAB IV .....	32
4.1 Kesimpulan .....	32
4.2 Saran .....	33
DAFTAR PUSTAKA .....	34
LAMPIRAN .....	36



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	20
Tabel 3. 2 Karakteristik Usia Responden .....	20
Tabel 3. 3 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	21
Tabel 3. 4 Karakteristik Penghasilan Responden selama 1 (satu) bulan .....	22
Tabel 3. 5 Karakteristik Tingkat Penggunaan BSI Mobile .....	22
Tabel 3. 6 Jenis Transaksi BSI Mobile .....	23
Tabel 3. 7 Tingkat Harapan.....	25
Tabel 3. 8 Tingkat Persepsi.....	26
Tabel 3. 9 Nilai CSI .....	27
Tabel 3. 10 Tingkat Harapan dan Persepsi Nasabah menggunakan IPA.....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BSI KCP Balikpapan Baru 1.....	16
Gambar 3. 2 Indikator Kepuasan .....	24
Gambar 3. 3 Diagram Importance Performance Analysis .....	29



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sertifikat Magang .....	36
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian Google Form .....	36
Lampiran 3 Data Hasil Kuesioner.....	39



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Dasar Pemikiran Laporan Tugas Akhir

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi yang semakin meningkat pesat telah mendorong adanya perubahan di sektor keuangan dan perbankan. Bank dituntut untuk terus melakukan inovasi pada produk dan layanan mereka agar dapat membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan finansial sehari-hari. Salah satunya melalui media elektronik atau dikenal dengan *Digital Banking*. Layanan *Digital Banking* adalah layanan perbankan elektronik yang mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani transaksi keuangan nasabah secara nyaman, cepat, dan mudah sesuai dengan kebutuhan nasabah (*customer experience*) dengan pengamanan yang baik, dan dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah (Otoritas Jasa Keuangan, 2018). Perkembangan teknologi yang pesat ini kemudian menimbulkan persaingan yang ketat antar perbankan karena kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan dari layanan *Digital Banking* ini bisa menjadi strategi perkembangan bisnis yang cukup penting.

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia, fitur dan layanan pada *mobile banking* terus berinovasi untuk memudahkan nasabah. *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat digunakan melalui *smartphone* untuk melakukan transaksi perbankan yang lebih praktis dan efisien. Bank Syariah Indonesia melalui program digitalnya yaitu *BSI Mobile* yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi finansial dan non

finansial melalui beragam fitur dalam satu aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone*. Aplikasi *BSI Mobile* memiliki berbagai fitur unggulan seperti pembukaan rekening online, tarik tunai tanpa kartu, *Top Up E-Wallet*, Layanan Islami, *BSI Keyboard* untuk akses transaksi cepat baik di Android maupun IOS.

Komitmen Bank Syariah Indonesia untuk terus berinovasi dalam melakukan transformasi layanan digital ditunjukkan pada aplikasi *BSI Mobile*. Pada kuartal keempat 2021, jumlah transaksi pada aplikasi *BSI Mobile* mencapai 124,54 juta transaksi atau meningkat hingga 169% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2020 (*bisnis.com*, 2022). Hal ini menjadi indikasi bahwa aplikasi *BSI Mobile* sangat diterima oleh nasabah Bank Syariah Indonesia.

Inovasi digital terbaru yang mengedepankan aspek kemudahan, kecepatan dan fleksibilitas merupakan salah satu cara terbaik bagi bank untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya. Menurut Kotler (2004) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan ketika menggunakan suatu produk atau jasa. Pelayanan dapat dikatakan berhasil jika nasabah merasa puas dengan layanan yang disediakan. Semakin baik pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah, maka tingkat kepuasan nasabah yang diperoleh akan semakin tinggi. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan akan terjadi ketidakpuasan. Sebaliknya, apabila persepsi terhadap kinerja melebihi harapan nasabah akan merasa puas.

Harapan nasabah memainkan peranan yang sangat penting sebagai tolak ukur dalam evaluasi kualitas dan kepuasan. Harapan nasabah dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kualitas suatu produk berdasarkan keyakinan nasabah sebelum menggunakan sebuah produk (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Dengan demikian tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen tergantung kepada kualitas jasa layanan yang diberikan oleh perbankan.

Dengan mengetahui tingkat dari kepuasan nasabah, hal ini bisa menjadi sebuah indikator keberhasilan suatu produk atau layanan jasa dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi manajemen untuk melakukan penyempurnaan kedepannya. Aspek-aspek layanan yang kinerjanya kurang memuaskan dapat dilakukan perbaikan-perbaikan yang bisa meningkatkan kepuasan pada nasabah. Kepuasan nasabah yang diberikan akan berdampak sangat luas terhadap pertumbuhan keuntungan bank, loyalitas nasabah akan meningkat, nasabah akan membeli produk berulang kali dan mempromosikannya kepada orang-orang lain di sekitarnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka laporan tugas akhir ini mengangkat judul **“Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BSI Mobile di PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Balikpapan Baru 1”**.

## **1.2 Tujuan Laporan Tugas Akhir**

Tujuan dari kegiatan magang ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui tentang fitur dan layanan aplikasi *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia.

- 2) Untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan nasabah berdasarkan harapan dengan persepsi terhadap kinerja yang dirasakan oleh nasabah pengguna aplikasi *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia.

### **1.3 Target Laporan Tugas Akhir**

Target setelah menyelesaikan magang yang ingin dicapai adalah:

- 1) Mampu untuk menjelaskan beragam fitur dan layanan aplikasi *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia.
- 2) Mampu untuk menjelaskan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan harapan dengan persepsi terhadap kinerja yang dirasakan oleh nasabah pengguna aplikasi *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia.

### **1.4 Objek Laporan Tugas Akhir**

Penyusunan laporan tugas akhir ini dilakukan pada bagian pelayanan (*Customer Service*). Tugas *Customer service* yaitu membuka, memblokir serta melakukan penutupan rekening, memberikan penjelasan terkait produk/jasa bank, mengaktivasi kartu ATM baru dan layanan *E-Banking* kepada nasabah, memberikan solusi serta menangani permasalahan nasabah.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Bank**

##### **2.1.1 Pengertian Bank**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (Kasmir, 2012). Dari kedua pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga *intermediary* yang kegiatan usahanya menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang meliputi giro, tabungan, deposito dan menyalurkan dana (*lending*) ke masyarakat dalam bentuk pinjaman dan menyediakan jasa-jasa bank lainnya.

##### **2.1.2 Bank Syariah**

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang dapat memberikan pinjaman atau pembiayaan dan layanan pembayaran lainnya serta mendistribusikan uang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Sudarsono, 2012). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit

Usaha Syariah (UUS), meliputi kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha bank.

Bank syariah dalam menjalankan kegiatan operasionalnya tidak menganut sistem bunga, akan tetapi menggunakan sistem bagi hasil yang sesuai dengan hukum Islam. Bank Syariah dalam menentukan imbalannya harus berdasar pada akad yang sudah disetujui oleh kedua belah pihak. Akad yang sudah disetujui tersebut harus memenuhi syarat dan rukun yang ditetapkan dalam syariah Islam.

### 2.1.3 Tujuan Bank Syariah

Menurut Sudarsono (2012), bank syariah memiliki beberapa tujuan di antaranya:

- 1) Menggunakan prinsip syariah Islam untuk menuntun kegiatan-kegiatan ekonomi masyarakat, terutama aktivitas perbankan, guna menghindari riba, praktik gharar, maysir dan sesuatu hal yang dapat merugikan perekonomian masyarakat.
- 2) Menciptakan keadilan di bidang ekonomi melalui kegiatan investasi.
- 3) Memunculkan kesadaran berwirausaha secara mandiri dengan menciptakan peluang usaha produktif sehingga kualitas hidup masyarakat dapat meningkat.
- 4) Menangani masalah pengangguran juga kemiskinan melalui program pembinaan nasabah.
- 5) Menjaga stabilitas ekonomi dan kebijakan moneter dalam suatu negara.
- 6) Mengatasi ketergantungan masyarakat pada bank konvensional.

## **2.2 Digital Banking**

### **2.2.1 Definisi Digital Banking**

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2016) layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dirancang menggunakan data nasabah untuk memungkinkan bank menyediakan layanan kepada nasabah dengan cepat, mudah sesuai kebutuhan nasabah dan dilakukan secara mandiri oleh nasabah tanpa mengesampingkan aspek keamanan. Dengan layanan ini nasabah baru maupun nasabah lama dapat memperoleh informasi, melakukan pendaftaran, melakukan transaksi, berkomunikasi, membuka rekening, menutup rekening, serta menerima informasi dan transaksi selain produk perbankan, misalnya informasi saran perencanaan keuangan (*financial advisory*), sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), investasi dan kebutuhan finansial lainnya.

### **2.2.2 Layanan Digital Banking**

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2019) beberapa sistem layanan perbankan digital adalah sebagai berikut:

#### **1) Internet Banking**

*Internet Banking* merupakan jenis layanan jasa bank yang dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui komputer yang terkoneksi dengan jaringan internet bank.

#### **2) Phone Banking**

*Phone Banking* merupakan layanan yang dapat memudahkan nasabah untuk bertransaksi melalui telepon dengan menghubungi nomor layanan pada

bank. Bank menyediakan staf khusus atau sistem otomatis yang bisa berinteraksi dengan nasabah.

### 3) *SMS Banking*

*Short Message Service Banking (SMS Banking)* adalah layanan perbankan yang dapat diakses melalui handphone dengan format *SMS Plain (SMS Manual)* untuk menggunakan layanan.

### 4) *Mobile Banking*

*Mobile banking* adalah layanan perbankan yang hampir sama dengan *SMS banking*. Perbedaan dari *mobile banking* yaitu memiliki tingkat kecerdasan yang lebih tinggi dan dapat digunakan melalui menu yang telah tersedia dalam *SIM Card* (kartu *chips* seluler) yang dilengkapi sistem khusus agar bisa melakukan transaksi perbankan.

## **2.3 Kepuasan Pelanggan**

### 2.3.1 Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Keller (2009) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang muncul dari perbandingan kualitas pada produk yang diterima dengan harapan yang diharapkannya. Menurut Irawan (2008) kepuasan pelanggan adalah penilaian emosional dari pelanggan setelah menggunakan produk dan jasa di mana harapan dan kebutuhan pelanggan telah terpenuhi. Dari pengertian yang dijelaskan diatas, maka bisa disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah apabila kualitas yang dirasakan pelanggan atau nasabah sesuai dengan harapan atau bahkan lebih, maka produk atau jasa tersebut dikatakan

memuaskan. Sebaliknya, apabila kualitas yang dirasakan pelanggan atau nasabah kurang dari yang diharapkan, maka produk tersebut dikatakan tidak memuaskan.

### 2.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Menurut Lupiyoadi (2001) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1) Kualitas Produk

Pelanggan akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka punya berkualitas. Produk yang berkualitas akan memberikan nilai tambah pada pelanggan.

#### 2) Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas. Sehingga, pelanggan yang puas akan memungkinkan untuk kembali membeli produk yang sama.

#### 3) Emosional

Pelanggan merasa puas ketika orang lain memuji dia karena menggunakan produk yang memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi atau nilai sosial di masyarakat.

#### 4) Harga

Produk yang lebih murah dengan kualitas yang setara dengan produk yang lebih mahal dapat memberikan nilai tambah yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

#### 5) Biaya

Produk atau jasa yang tidak mempunyai biaya tambahan cenderung dapat memuaskan pelanggannya.

### 2.3.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2012) terdapat beberapa metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode tersebut di antaranya:

#### 1) Sistem Keluhan dan Saran

Sistem ini merupakan sistem yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) di mana perusahaan memberikan kesempatan yang luas kepada pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat, dan keluhan.

#### 2) Survei Kepuasan Pelanggan

Perusahaan pada umumnya melakukan riset kepuasan pelanggan dengan metode survei, baik melalui wawancara secara langsung maupun menggunakan media sosial untuk memperoleh tanggapan dan feedback langsung dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif bahwa perusahaan memperhatikan para pelanggannya.

#### 3) *Ghost Shopping*

Metode yang digunakan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan menjadi seorang konsumen potensial produk di perusahaan pesaing. *Ghost shopper* tersebut bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dari produk pesaing sehingga bisa dijadikan sebagai koreksi terhadap pengembangan produk perusahaan itu sendiri.

#### 4) *Lost Customer Analysis*

Metode yang dilakukan dengan menghubungi kembali pelanggannya yang sudah beralih ke perusahaan pesaing. Perusahaan dapat menggali informasi penyebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan lain. Informasi tersebut nantinya dapat menjadi evaluasi untuk kemajuan perusahaan.

Menurut Widodo dan Sutopo (2018) metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh terhadap hasil kinerja/pelayanan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. CSI memberikan data yang jelas tentang kepuasan pelanggan, sehingga dapat dilakukan penilaian rutin setiap saat untuk memperbaiki kekurangan dan meningkatkan layanan yang dianggap positif oleh pelanggan.

Nilai CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = T/5Y \times 100\%$$

Keterangan: T = Nilai Total dari CSI

5 = Nilai Maksimum Skala Pengukuran

Y = Nilai Total dari Kolom Harapan

Menurut John A. Martila dan John C. James dalam Supranto (2003:239) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja/pelayanan yang diterima dapat menggunakan *Importance Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan:  $\bar{X}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut.

$\bar{Y}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

## 2.4 Pelayanan

### 2.4.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti dari kata pelayanan adalah suatu upaya untuk membantu atau menangani apa yang diperlukan seseorang. Menurut Kotler dan Keller (2016:422), Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dari penjelasan yang telah disampaikan, maka pelayanan adalah suatu upaya tidak berwujud yang diberikan oleh penyedia layanan kepada konsumen untuk memenuhi keperluan dan keinginannya.

### 2.4.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch Davis dalam Zulian (2001) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari definisi tersebut kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan dan kebutuhan konsumen yang berkaitan dengan harapan ketika memakai produk atau jasa. Apabila produk atau jasa tersebut tidak dapat memenuhi harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Sebaliknya, apabila produk atau jasa yang digunakan dapat melebihi harapan konsumen akan merasa puas.



## 2.5 Persepsi

### 2.5.1 Pengertian Persepsi

Menurut Kotler dan Keller (2009:179) persepsi merupakan proses dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Menurut William James dalam Adi (1994) persepsi terbentuk atas dasar data-data yang kita peroleh dari lingkungan yang diserap oleh indra kita, serta sebagian lainnya diperoleh dari pengolahan ingatan (*memory*) kita (diolah kembali berdasarkan pengalaman yang kita miliki). Dari pengertian yang telah disampaikan, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses untuk menyimpulkan informasi yang ditangkap oleh alat indra manusia mengenai suatu objek atau situasi yang diperoleh berdasarkan pengalaman yang dimiliki.

### 2.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Menurut Miftah Thoha (2003:154), persepsi seseorang bisa dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) Faktor internal: emosi, sikap, karakteristik, prasangka, keinginan dan harapan, proses belajar, kondisi fisik, penyakit mental, minat, kebutuhan serta motivasi.
- 2) Faktor eksternal: kondisi keluarga, informasi yang diterima, pengetahuan dan kebutuhan apa saja, tolok ukur, objek baru atau tidak dikenal.

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Data Umum**

##### **3.1.1 Sejarah Bank**

Pada tanggal 1 Februari 2021 tiga aset bank syariah BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah melebur menjadi satu menjadi Bank Syariah Indonesia. Keunggulan ketiga bank syariah tersebut digabungkan sehingga menciptakan suatu layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas dan mempunyai kemampuan permodalan yang lebih besar. Untuk bisa bersaing dalam tingkat global, Bank Syariah Indonesia bersinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BRI, BNI) dan pemerintah melalui kementerian BUMN.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut diharapkan dapat memberi kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat luas dan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional sehingga bank syariah yang menjadi kebanggaan masyarakat dapat terwujud. Wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern dan universal serta membawa kebaikan bagi segenap alam dapat tercermin dengan keberadaan Bank Syariah Indonesia.

##### **3.1.2 Profil BSI KCP Balikpapan Baru**

Nama : Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Baru 1

Alamat : Ruko Balikpapan Baru Blok C No. 1 A-B, Jl. M.T. Haryono,  
Balikpapan, Kalimantan Timur.

Telepon : (0542) 8870125

Website : [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)

### 3.1.3 Visi, Misi, Budaya Perusahaan

#### 3.1.3.1 Visi

Visi dari Bank Syariah Indonesia adalah menjadi top 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

#### 3.1.3.2 Misi

Misi dari Bank Syariah Indonesia yaitu:

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

#### 3.1.3.3 Budaya Perusahaan

Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Baru memiliki budaya perusahaan yang disebut dengan AKHLAK. Nilai-nilai dalam budaya perusahaan AKHLAK di antaranya:

- 1) Amanah

Definisi: Memegang teguh kepercayaan yang diberikan

- 2) Kompeten

Definisi: Terus Belajar dan mengembangkan kapabilitas

## 3) Harmonis

Definisi: Saling peduli dan menghargai perbedaan

## 4) Loyal

Definisi: Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara

## 5) Adaptif

Definisi: Terus berinovasi dan antusias dalam mengerjakan ataupun menghadapi perubahan

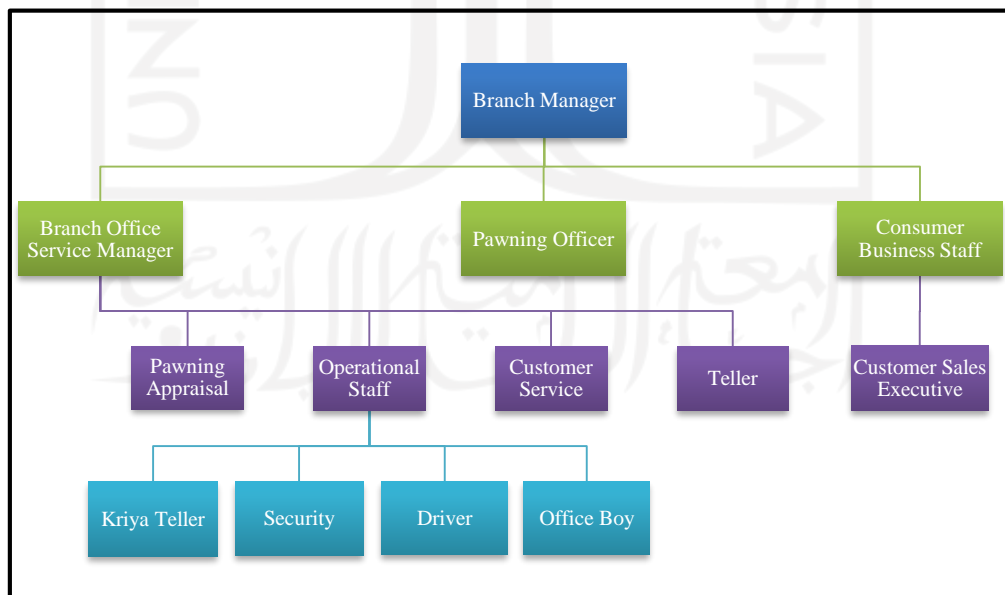
## 6) Kolaboratif

Definisi: Membangun kerja sama yang sinergis

## 3.1.4 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi pada Bank Syariah Indonesia KCP

## Balikpapan Baru 1



Sumber: Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Baru 1

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BSI KCP Balikpapan Baru 1

## 3.2 Data Khusus

### 3.2.1 Fitur dan Layanan BSI *Mobile*

BSI *Mobile* menghadirkan fitur yang cukup lengkap dan modern, sejumlah inovasi-inovasi terbaru menjamin penggunaannya mendapatkan kemudahan bertransaksi. Fitur-fitur tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1) Informasi Rekening

Fitur ini berguna menampilkan seluruh informasi rekening di BSI *Mobile* seperti cek saldo, riwayat transaksi rekening, portofolio nasabah, registrasi notifikasi, dan daftar transaksi terjadwal.

#### 2) Transfer

Fitur transfer berguna untuk melakukan transaksi pengiriman uang ke sesama BSI maupun rekening bank lain. Menu *QR Code Indonesian Standard (QRIS)* dan *BI Fast* juga tersedia di fitur ini.

#### 3) Pembayaran

Fitur pembayaran berguna melakukan transaksi-transaksi keperluan pembayaran mulai dari pembayaran akademik pendidikan, PLN Pascabayar, tagihan HP/telepon/Telkom *Pay*, asuransi, institusi, PDAM, tiket, TV kabel/internet, *e-Commerce*, tagihan BPJS, berbagi-ziswaf, pembayaran maupun pelunasan haji dan umrah, *multi payment*, Pajak/Cukai/SBN/Paspor dan Samsat Digital Nasional (SIGNAL).

#### 4) Pembelian

Fitur pembelian menyediakan layanan pembelian untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan nasabah seperti *E-Money*, PLN Prabayar, Voucher HP,

pembelian paket data internet, *TOP UP* (LinkAja, layanan Syariah LinkAja, Go-pay, Paytren, OVO, *ShopeePay*), aqiqah, kartu debit OTP, SBN, dan *streaming* video & musik (genflix).

5) *QR Code Indonesian Standard (QRIS)*

Fitur ini memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi dengan memindai *QR Code*.

6) Menu E-mas

E-mas berguna untuk melakukan penggadaian emas dan pembelian emas.

7) Tarik tunai

Layanan terbaru ini memberikan kemudahan dalam menarik uang tunai di rekening BSI tanpa perlu memakai kartu ATM.

8) Menu Favorit

Fitur ini berguna untuk menyimpan berbagai transaksi yang sering dilakukan oleh nasabah seperti pembayaran, pembelian, transfer, ziswaf, dan sebagainya.

9) Menu Layanan Islami

Fitur ini membantu nasabah untuk melakukan kegiatan islami. Menu yang tersedia, yaitu *Juz Amma* per ayat, *Juz Amma*, *Asmaul Husna*, hikmah, dan kalkulator kurban.

10) Berbagi-Ziswaf

Fitur berbagi-ziswaf ini hadir untuk memberi kemudahan kepada nasabah yang ingin bersedekah melalui zakat, *infaq*, wakaf, pemberian makanan

gratis, kalkulator zakat, jadiberkah.id, kitabisa, kalkulator zakat, dompet dhuafa, rumah zakat, donasi bantuan *covid*, BAZNAS, dan *fidyah*.

11) Lokasi ATM Cabang

Fitur ATM Cabang berguna menampilkan informasi mengenai lokasi ATM dan kantor cabang yang disesuaikan jarak terdekat dari nasabah saat itu.

12) Menu informasi/bantuan

Fitur ini berguna untuk nasabah yang ingin melaporkan masalah ataupun memiliki pertanyaan dapat langsung menghubungi Bank Syariah Indonesia *call centre* 14040 atau *chat* aisyah.

13) Jadwal Waktu Sholat

Fitur ini berguna menunjukkan jam sholat, arah kiblat, masjid terdekat sesuai lokasi nasabah saat itu.

14) Buka rekening *online*

Fitur ini berguna memudahkan nasabah membuka rekening baru secara daring dengan lebih simpel, cepat, dan tanpa perlu ke kantor cabang.

15) Pembiayaan

Fitur ini dapat memudahkan nasabah untuk melakukan pengajuan pembiayaan Mitraguna tanpa perlu datang ke cabang.

16) BSI *Keyboard*

Fitur ini memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi melalui *keyboard* sehingga lebih cepat aksesnya. Misalkan, nasabah sedang menggunakan aplikasi *WhatsApp*, nasabah tidak perlu membuka BSI *Mobile* cukup melalui BSI *Keyboard* transaksi bisa dilakukan.

### 3.2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile*

#### 3.2.2.1 Data Karakteristik Responden

Pengumpulan data dalam penelitian tugas akhir ini menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner dibagikan secara langsung kepada nasabah melalui *link Google Form*. Jumlah responden pada Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Baru berjumlah 30 nasabah. Berdasarkan data 30 responden yang diperoleh, maka data karakteristik dari responden pada Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Baru 1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 1) Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Tabel 3. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	17	43,3
2.	Perempuan	13	56,7
Total		30	100

Sumber: Data Primer (Diolah 9 Mei 2022)

Berdasarkan tabel 3.1, dapat dilihat bahwa terdapat 17 responden berjenis kelamin laki-laki dan 13 responden berjenis kelamin perempuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Baru berjenis kelamin laki-laki.

##### 2) Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden

Tabel 3. 2 Usia Responden

No.	Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	< 25 Tahun	10	33,4
2.	25 - 30 Tahun	8	26,6
3.	30 - 40 Tahun	6	20
4.	> 40 Tahun	6	20
Total		30	100

Sumber: Data Primer (Diolah 9 Mei 2022)



Berdasarkan tabel 3.2, dapat diketahui bahwa responden berusia kurang dari 25 tahun terdapat 10 orang, usia 25 hingga 30 tahun terdapat 8 orang, usia 30 hingga 40 tahun dan usia di atas 40 tahun berjumlah sama yaitu 6 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Baru lebih banyak pengguna pada usia kurang dari 25 tahun.

### 3) Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Profesi Responden

Tabel 3. 3 Karakteristik Profesi Responden

No.	Profesi	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	7	23,4
2.	Wirausaha/Wiraswasta	1	3,3
3.	Karyawan Swasta	19	63,3
4.	Lainnya (BUMN, Pensiunan)	3	10
Total		30	100

Sumber: Data Primer (Diolah 9 Mei 2022)

Berdasarkan tabel 3.3, dapat dilihat bahwa responden yang bekerja sebagai pelajar atau mahasiswa terdapat 7 orang, wirausaha atau wiraswasta terdapat 1 orang, karyawan swasta 19 orang, dan banyak responden yang bekerja sebagai BUMN dan pensiunan terdapat 3 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Baru lebih banyak pengguna yang bekerja sebagai karyawan swasta.

## 4) Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendapatan Responden

Tabel 3. 4 Pendapatan Responden dalam 1 bulan

No.	Pendapatan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	< Rp2.000.000	7	23,3
2.	Rp2.500.000 - Rp3.000.000	2	6,7
3.	Rp3.000.000 - Rp5.000.000	9	30
4.	> Rp5.000.000	12	40
Total		30	100

Sumber: Data Primer (Diolah 9 Mei 2022)

Berdasarkan tabel 3.4, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pendapatan per bulan kurang dari 2.000.000 rupiah terdapat 7 orang, pendapatan per bulan 2.500.000 rupiah sampai 3.000.000 rupiah terdapat 2 orang, pendapatan per bulan 3.000.000 rupiah sampai 5.000.000 rupiah terdapat 9 orang, dan pendapatan per bulan diatas 5.000.000 rupiah terdapat 12 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Baru lebih didominasi oleh pengguna yang memiliki pendapatan per bulan diatas 5.000.000 rupiah.

5) Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jumlah Penggunaan BSI *Mobile*Tabel 3. 5 Jumlah Penggunaan BSI *Mobile* dalam 1 bulan

No.	Jumlah Penggunaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	< 2 kali	2	6,6
2.	2 - 4 kali	8	26,7
3.	4 - 7 kali	5	16,7
4.	> 7 kali	15	50
Total		30	100

Sumber: Data Primer (Diolah 9 Mei 2022)

Berdasarkan tabel 3.5, menunjukkan bahwa pengguna BSI *Mobile* dengan jumlah penggunaan kurang dari 2 kali selama sebulan terdapat 2 orang, jumlah

penggunaan 2 sampai 4 kali selama sebulan terdapat 8 orang, jumlah penggunaan 4 sampai 7 kali selama sebulan terdapat 5 orang dan jumlah penggunaan lebih dari 2 kali selama sebulan terdapat 15 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Baru didominasi oleh pengguna dengan jumlah penggunaan diatas 7 kali selama sebulan.

6) Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Transaksi BSI *Mobile*

Tabel 3. 6 Jenis Transaksi BSI *Mobile*

No.	Jenis Transaksi	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Untuk pemantauan dana masuk/keluar misalnya pengecekan saldo & mutasi rekening.	22	73,3
2.	Untuk melakukan pengiriman uang/transfer.	24	80
3.	Untuk pembayaran tagihan/SPP/dan pembayaran lainnya.	8	26,7
4.	Untuk pengisian ulang pulsa/paket data/ <i>E-Wallet</i>	13	43,3

Sumber: Data Primer (Diolah 9 Mei 2022)

Berdasarkan tabel 3.6, bisa dilihat dari total keseluruhan yaitu 30 responden. Responden lebih banyak menggunakan BSI *Mobile* untuk melakukan pengiriman uang atau transfer sebanyak 80 persen. Responden yang menggunakan BSI *Mobile* untuk memantau dana masuk/keluar sebanyak 73,3 persen. Responden yang memakai BSI *Mobile* untuk mengisi ulang pulsa/paket data/*E-Wallet* sebanyak 43,3 persen. Responden yang menggunakan BSI *Mobile* untuk transaksi pembayaran tagihan/SPP sebanyak 43,3 persen.

### 3.2.2.2 Rincian Aspek Kepuasan Nasabah

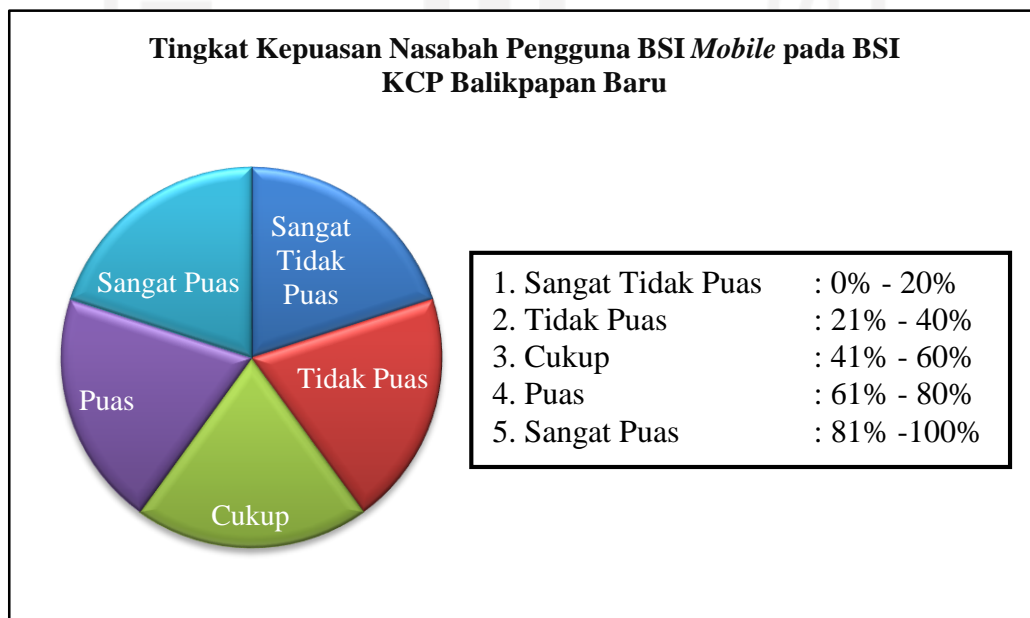
1) Ukuran penilaian harapan nasabah dengan persepsi terhadap kinerja dan kualitas layanan dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile* adalah sebagai berikut:

- a) STS/STP : Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Puas, diberi bobot 1
- b) TS/TP : Tidak Setuju/Tidak Puas, diberi bobot 2
- c) C : Cukup, diberi bobot 3
- d) S/P : Setuju/Puas, diberi bobot 4
- e) SS/SP : Sangat Setuju/Sangat Puas, diberi bobot 5

Adapun rumus untuk menghitung jumlah skor keseluruhan adalah sebagai berikut:

Skor = nilai bobot x jumlah responden

2) Indikator Kepuasan:



Gambar 3. 2 Indikator Kepuasan

### 3.2.2.3 Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah

- 1) Hasil tanggapan responden pada aplikasi *BSI Mobile* berdasarkan harapan nasabah terhadap kinerja dan kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia.

Tabel 3. 7 Tingkat Harapan

No	Harapan Nasabah	Penilaian					Skor	Rata-rata
		STS	TS	C	S	SS		
1	BSI Mobile seharusnya memiliki tampilan antarmuka (interface) dan kelengkapan menu fitur yang lengkap.	-	-	4	7	19	135	4,50
2	BSI Mobile seharusnya memberikan kemudahan dalam pengaktifasian.	-	2	1	9	18	133	4,43
3	BSI Mobile seharusnya memberikan kepraktisan dan keefektifan dalam penggunaan.	-	-	1	7	22	141	4,70
4	BSI Mobile seharusnya memberikan status informasi transaksi yang jelas, cepat dan akurat.	-	-		7	23	143	4,77
5	BSI Mobile seharusnya memiliki sistem keamanan saat bertransaksi.	-	-	2	5	23	141	4,70
6	BSI Mobile seharusnya menyediakan layanan selama 24 jam.	-	-		3	27	147	4,90
7	BSI Mobile seharusnya dapat digunakan kapan saja dan dimana saja.	-	-	1	2	27	146	4,87
8	BSI Mobile seharusnya memiliki biaya yang terjangkau dalam bertransaksi.	-	-	1	6	23	142	4,73
9	BSI Mobile seharusnya memiliki teknologi informasi modern, canggih dan mutakhir.	-	-	1	6	23	142	4,73
10	BSI Mobile seharusnya mengikuti ketentuan berdasarkan peraturan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, dan Dewan Syariah Nasional.	-	1	-	5	24	142	4,73

Sumber: Data Primer (Diolah 9 Mei 2022)

- 2) Hasil tanggapan responden pada aplikasi BSI *Mobile* berdasarkan persepsi nasabah terhadap kinerja dan kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia.

Tabel 3. 8 Tingkat Persepsi

No	Persepsi Nasabah	Penilaian					Skor	Rata-rata
		STP	TP	C	P	SP		
1	Tampilan antarmuka (interface) BSI Mobile sangat menarik dan memiliki menu fitur yang lengkap.	-	2	2	8	18	132	4,40
2	Kemudahan dalam pengaktifasian BSI Mobile.	1	-	6	7	16	127	4,23
3	Penggunaan BSI Mobile sangat efektif dan praktis.	1	-	1	7	21	137	4,57
4	Kejelasan, kecepatan dan keakuratan informasi yang diberikan pada BSI Mobile sudah sangat baik.	-	-	-	9	21	141	4,77
5	Sistem keamanan saat bertransaksi di BSI Mobile sangat baik.	-	-	1	9	20	139	4,63
6	Layanan BSI Mobile tersedia selama 24 jam.	-	-	1	4	25	144	4,80
7	Penggunaan BSI Mobile dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.	-	-	-	6	24	144	4,80
8	Biaya administrasi penggunaan BSI Mobile sangat terjangkau.	-	-	5	5	20	135	4,50
9	Teknologi informasi pada BSI Mobile memiliki kecanggihan yang cukup mutakhir.	-	-	3	9	18	135	4,50
10	BSI Mobile sudah mengikuti ketentuan berdasarkan peraturan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, dan Dewan Syariah Nasional.	-	-	1	7	22	141	4,70

Sumber: Data Primer (Diolah 9 Mei 2022)

- 3) Hasil perhitungan nilai CSI terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna aplikasi *BSI Mobile* di BSI KCP Balikpapan Baru sebagai berikut:

Tabel 3. 9 Nilai CSI

No	Item	Harapan (I)	Persepsi (P)	Skor (S=IxP)
1.	Tampilan antarmuka (interface) BSI Mobile sangat menarik dan memiliki menu fitur yang lengkap.	4,50	4,40	19,80
2.	Kemudahan dalam pengaktifasian BSI Mobile.	4,43	4,23	18,74
3.	Penggunaan BSI Mobile sangat efektif dan praktis.	4,70	4,57	21,48
4.	Kejelasan, kecepatan dan keakuratan informasi yang diberikan pada BSI Mobile sudah sangat baik.	4,77	4,77	22,75
5.	Sistem keamanan saat bertransaksi di BSI Mobile sangat baik.	4,70	4,63	21,76
6.	Layanan BSI Mobile tersedia selama 24 jam.	4,90	4,80	23,52
7.	Penggunaan BSI Mobile dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.	4,87	4,80	23,38
8.	Biaya administrasi penggunaan BSI Mobile sangat terjangkau.	4,73	4,50	21,29
9.	Teknologi informasi pada BSI Mobile memiliki kecanggihan yang cukup mutakhir.	4,73	4,50	21,29
10.	BSI Mobile sudah mengikuti ketentuan berdasarkan peraturan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, dan Dewan Syariah Nasional.	4,73	4,70	22,23
Total		47,07		216,24

Sumber: Data Primer (Diolah 9 Mei 2022)

Berdasarkan tabel di atas nilai CSI yang diperoleh adalah:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{216,24}{5(47,07)} \times 100\% = 91,88\%$$

Berdasarkan hasil tersebut, nilai indeks kepuasan nasabah yang diperoleh sebesar 91,88% dan berada pada skala 81,00% – 100,00% artinya nasabah merasa sangat puas karena kinerja layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan nasabah. Nasabah merasa sangat puas menggunakan aplikasi *BSI Mobile*, karena dengan adanya layanan *BSI Mobile* nasabah merasa lebih praktis dalam melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja.

4) Hasil analisis kepuasan nasabah pengguna aplikasi *BSI Mobile* di BSI KCP

Balikpapan Baru menggunakan metode IPA sebagai berikut:

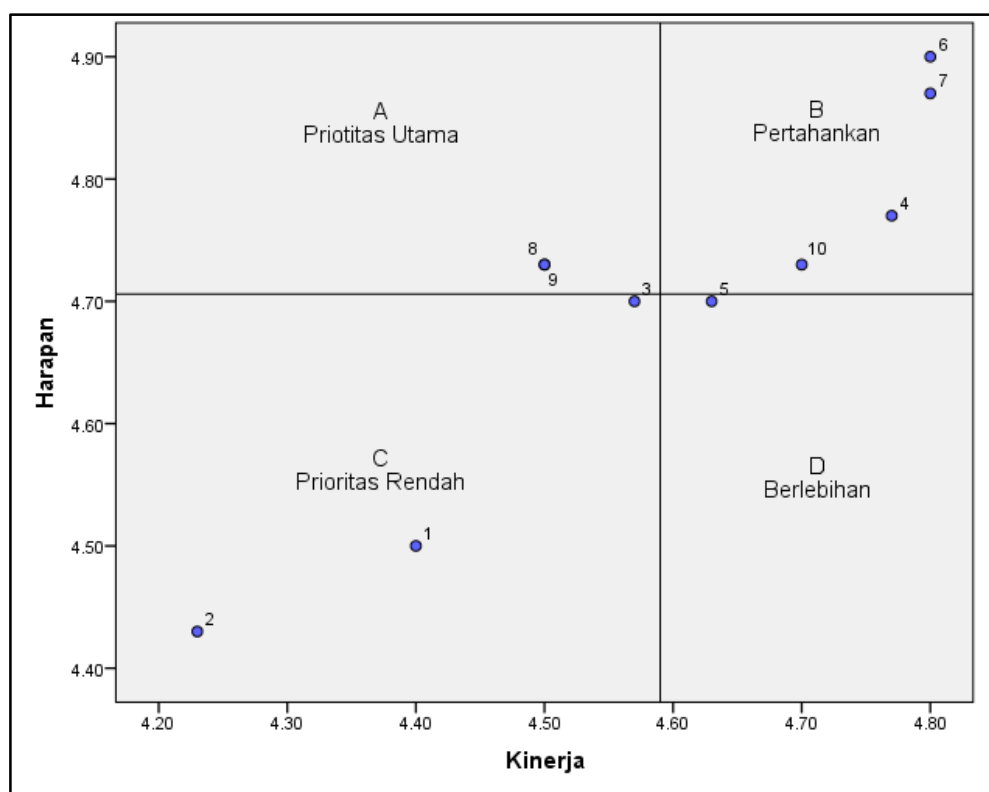
Tabel 3. 10 Tingkat Rata-rata Harapan dan Persepsi Nasabah menggunakan IPA

No	Item	Rata-rata Nilai Harapan	Rata-rata Nilai Persepsi
1.	Tampilan antarmuka (interface) BSI Mobile sangat menarik dan memiliki menu fitur yang lengkap.	4,50	4,40
2.	Kemudahan dalam pengaktifasian BSI Mobile.	4,43	4,23
3.	Penggunaan BSI Mobile sangat efektif dan praktis.	4,70	4,57
4.	Kejelasan, kecepatan dan keakuratan informasi yang diberikan pada BSI Mobile sudah sangat baik.	4,77	4,77
5.	Sistem keamanan saat bertransaksi di BSI Mobile sangat baik.	4,70	4,63
6.	Layanan BSI Mobile tersedia selama 24 jam.	4,90	4,80
7.	Penggunaan BSI Mobile dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.	4,87	4,80
8.	Biaya administrasi penggunaan BSI Mobile sangat terjangkau.	4,73	4,50
9.	Teknologi informasi pada BSI Mobile memiliki kecanggihan yang cukup mutakhir.	4,73	4,50
10.	BSI Mobile sudah mengikuti ketentuan sesuai peraturan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan Dewan Syariah Nasional.	4,73	4,70
Total		47,07	45,90
Rata-rata		4,71	4,59

Sumber: Data Primer (Diolah 9 Mei 2022)



Dari tabel 3.10, nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan nasabah dapat dibagi menjadi 4 bagian yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D seperti pada diagram di bawah ini.



Sumber: Data Primer (Diolah 9 Mei 2022)

Gambar 3. 3 Diagram Importance Performance Analysis

Berdasarkan hasil dari analisa *Importance Performance Analysis* yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Kuadran A (Prioritas Utama) menunjukkan aspek-aspek yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan nasabah. Pada kuadran ini kinerja layanan BSI *Mobile* yang dirasakan nasabah lebih rendah dari

harapan yang diinginkan nasabah sehingga nasabah merasa tidak puas. aspek-aspek pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a) Biaya administrasi penggunaan *BSI Mobile* sangat terjangkau.
  - b) Teknologi informasi pada *BSI Mobile* memiliki kecanggihan yang cukup mutakhir.
- 2) Kuadran B (Pertahankan) menunjukkan aspek-aspek yang telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan. Pada kuadran ini kinerja layanan *BSI Mobile* yang dirasakan nasabah sudah sama besar dengan harapan yang diinginkan nasabah. Aspek-aspek pada kuadran ini dianggap sangat penting karena memberikan kepuasan bagi perusahaan maupun nasabah sehingga perlu untuk dipertahankan. aspek-aspek pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
- a) Kejelasan, kecepatan dan keakuratan informasi yang diberikan pada *BSI Mobile* sudah sangat baik.
  - b) Layanan *BSI Mobile* tersedia selama 24 jam.
  - c) *BSI Mobile* sudah mengikuti ketentuan berdasarkan peraturan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, dan Dewan Syariah Nasional.
  - d) Penggunaan *BSI Mobile* dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.
- 3) Kuadran C (Prioritas Rendah) menunjukkan aspek-aspek yang tidak dianggap penting oleh nasabah dan kurang diperhatikan oleh perusahaan. Pada kuadran ini kinerja layanan *BSI Mobile* yang dirasakan nasabah sama kecil dengan harapan yang diinginkan nasabah karena nasabah tidak

memiliki harapan yang tinggi dan perusahaan belum memberikan kinerja yang baik. Aspek-aspek pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a) Tampilan antarmuka (interface) *BSI Mobile* sudah sangat menarik dan memiliki menu fitur yang lengkap.
  - b) Kemudahan dalam pengaktifasian *BSI Mobile*.
  - c) Penggunaan *BSI Mobile* sudah sangat efektif dan praktis.
- 4) Kuadran D (Berlebihan) menunjukkan aspek-aspek yang dianggap tidak begitu penting oleh nasabah, namun layanan yang diberikan perusahaan sudah sangat baik. Pada kuadran ini kinerja layanan *BSI Mobile* yang dirasakan nasabah lebih besar dari harapan yang diinginkan nasabah sehingga nasabah merasa tidak membutuhkannya dan menganggap sebagai sesuatu yang berlebihan. Aspek-aspek pelayanan yang berada dalam kuadran ini adalah:
- a) Sistem keamanan saat bertransaksi di *BSI Mobile* sudah sangat baik.

Dari hasil pemetaan diagram kartesius tersebut, masing-masing kuadran menunjukkan aspek yang dianggap penting dan tidak penting bagi nasabah. Dengan mengetahui aspek mana yang dirasa penting bagi nasabah, pihak bank bisa melakukan perbaikan-perbaikan yang akan meningkatkan kepuasan bagi nasabah kedepannya.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Aplikasi BSI *Mobile* menyediakan fitur dan layanan yang cukup lengkap untuk memberikan kemudahan bertransaksi yaitu meliputi informasi rekening, transfer, pembayaran, pembelian, *QRIS*, E-mas, tarik tunai, favorit, layanan islami, berbagi ziswaf, waktu sholat, pembukaan rekening online, pembiayaan dan BSI *Keyboard*.
- 2) Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* nilai yang diperoleh sebesar 91,88% yang artinya nasabah merasa sangat puas. Sedangkan berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* terdapat 2 atribut kategori prioritas utama yang perlu diperhatikan yaitu biaya administrasi penggunaan BSI *Mobile* dan teknologi informasi yang canggih dan mutakhir. Kedua item ini merupakan prioritas yang harus segera diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kemudian terdapat 4 item dalam kategori pertahankan yang dianggap penting oleh nasabah yaitu kejelasan, kecepatan, dan keakuratan informasi transaksi, layanan yang tersedia selama 24 jam, mengikuti ketentuan berdasarkan peraturan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, dan Dewan Syariah Nasional, dapat digunakan kapan saja dan dimana saja.

## 4.2 Saran

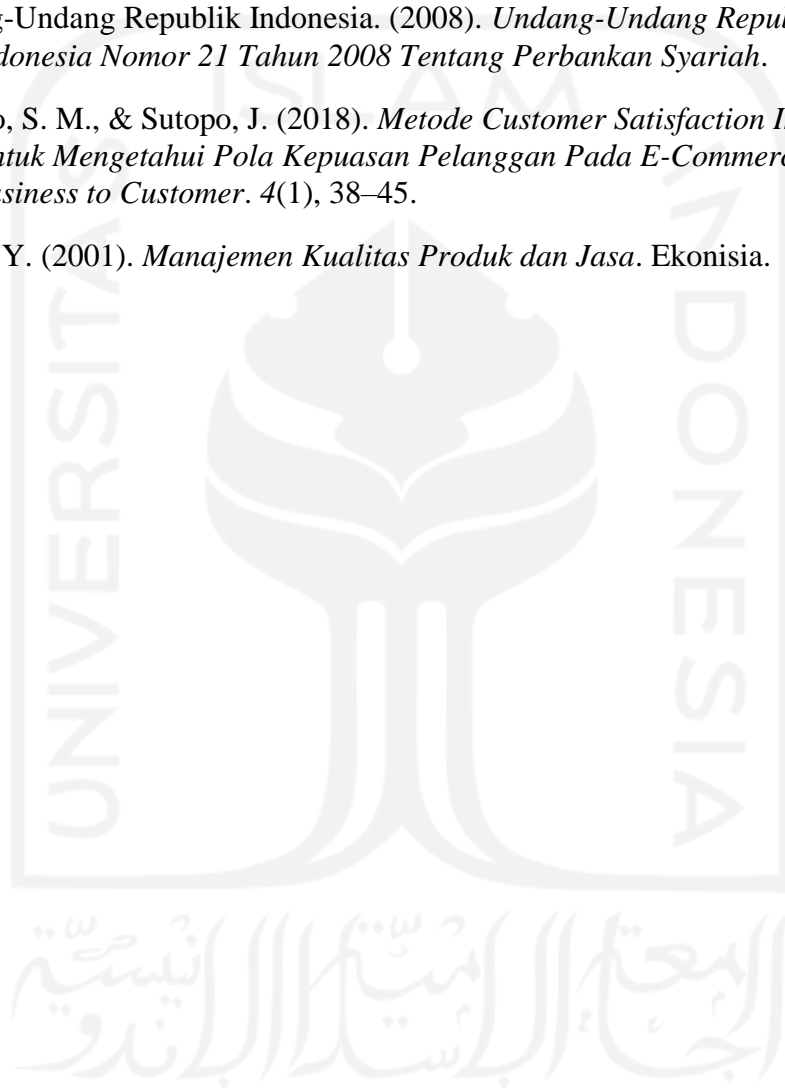
Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa saran yang bisa diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi *BSI Mobile*, yaitu:

- 1) Bank Syariah Indonesia diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengembangkan fitur layanan perbankan terbaru seperti investasi reksa dana. Sehingga kebutuhan finansial nasabah menjadi lebih lengkap.
- 2) Untuk memberikan tingkat kepuasan yang lebih di masa yang akan datang, maka Bank Syariah Indonesia perlu mempertimbangkan dua atribut yang masuk pada kategori prioritas utama agar dapat menghasilkan kinerja yang sesuai dengan harapan nasabah sehingga penilaian yang ada dapat meningkat. Atribut tersebut yaitu biaya penggunaan pada aplikasi *BSI Mobile* dan teknologi informasi yang mutakhir. Bank Syariah Indonesia dapat meningkatkan kualitas layanan untuk nasabah dengan memberikan biaya penggunaan yang lebih terjangkau dan kecanggihan teknologi informasi yang terbaru. Sehingga nasabah akan merasa puas dalam penggunaan Aplikasi *BSI Mobile*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, I. R. (1994). *Psikologi, Pekerjaan Sosial, dan Ilmu Kesejahteraan Sosial: Dasar-dasar Pemikiran*. Raja Grafindo Persada.
- Damara, D. (2022). *Tumbuh 169 Persen, Mobile Banking BSI Bukukan 124,54 Juta Transaksi Tahun Lalu*. Bisnis.Com.  
<https://m.bisnis.com/amp/read/20220202/90/1495819/tumbuh-169-persen-mobile-banking-bsi-bris-bukukan-12454-juta-transaksi-tahun-lalu>
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, H. (2008). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (n.d.). *Layan*. Retrieved May 22, 2022, from <https://kbbi.web.id/layan>
- Kasmir. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Edisi Revi). RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* (Edisi ke-1). PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Salemba Empat.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. In *ojk RI* (Issue I, pp. 1–55). [http://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/lembaga-keuangan-mikro/peraturan-ojk/Documents/SAL-POJK PERIZINAN FINAL F.pdf](http://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/lembaga-keuangan-mikro/peraturan-ojk/Documents/SAL-POJK_PERIZINAN_FINAL_F.pdf)
- Otoritas Jasa Keuangan. (2019). *Layanan Digital Banking*. Ojk.Go.Id.  
<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345>
- Sudarsono, H. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Ekonisia.
- Supranto, J. (2003). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta.

- Thoha, M. (2003). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik* (Edisi 2). ANDI.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). *Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer*. 4(1), 38–45.
- Zulian, Y. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Sertifikat Magang



### Lampiran 2 Kuesioner Penelitian Google Form

#### A. Pengantar

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya Muhammad Cahya Hairul, mahasiswa Perbankan dan Keuangan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia saat ini sedang melakukan penelitian tugas akhir sebagai persyaratan kelulusan. Sehubungan dengan penyusunan tugas akhir saya yang berjudul “Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* di PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Balikpapan Baru 1”, maka saya mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur dan benar. Jawaban yang diberikan sangat berharga untuk membantu saya dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir tersebut. Identitas Bapak/ Ibu/ Saudara/i akan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan disalah gunakan.

Demikian, atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*



## B. Identitas Responden

Sebelum menjawab pertanyaan kuesioner dimohon Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk mengisi data identitas responden terlebih dahulu.

Nama : .....

Usia : .....

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Jenis Pekerjaan :  Pelajar / Mahasiswa  
 Wirausaha / Wiraswasta  
 Karyawan Swasta  
 PNS  
 Lainnya \_\_\_\_\_

Penghasilan /bulan :  < Rp2.000.000  
 Rp2.500.000 - Rp3.000.000  
 Rp3.000.000 - Rp4.500.000  
 > Rp5.000.000

Seberapa sering anda melakukan transaksi di BSI *Mobile* selama 1 bulan?

<2 kali  2 - 4 kali  4 - 7 kali  >7 kali

Aktivitas transaksi apa yang sering digunakan pada BSI *Mobile*?

- Untuk pemantauan dana masuk/keluar misalnya cek saldo & mutasi harian.  
 Untuk melakukan pengiriman uang/transfer.  
 Untuk pembayaran tagihan/SPP/dan pembayaran lainnya.  
 Untuk pengisian ulang pulsa/paket data/e-Wallet.  
 Lainnya \_\_\_\_\_

Apakah anda merasa puas menggunakan fasilitas BSI *Mobile*?

Ya  Tidak

Mengapa anda merasa puas/tidak puas? \_\_\_\_\_

### C. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Mohon untuk memilih salah satu skala penilaian pada kolom jawaban sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara/i. Jawaban yang dipilih tidak memiliki nilai benar ataupun salah. Ketentuan Penilaian:

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)/Sangat Tidak Puas (STP)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)/Tidak Puas (TP)

Angka 3 = Cukup (C)

Angka 4 = Setuju (S)/Puas (P)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)/Sangat Puas (SP)

### D. Pertanyaan Kuesioner

#### 1. Harapan Nasabah terhadap Kualitas Layanan pada BSI *Mobile*

No	Harapan Nasabah	Penilaian				
		STS	TS	C	S	SS
1	BSI <i>Mobile</i> seharusnya memiliki tampilan antarmuka (interface) dan kelengkapan menu fitur yang lengkap.					
2	BSI <i>Mobile</i> seharusnya memberikan kemudahan dalam pengaktifasian.					
3	BSI <i>Mobile</i> seharusnya memberikan kepraktisan dan keefektifan dalam penggunaan.					
4	BSI <i>Mobile</i> seharusnya memberikan status informasi transaksi yang jelas, cepat dan akurat.					
5	BSI <i>Mobile</i> seharusnya memiliki sistem keamanan saat bertransaksi.					
6	BSI <i>Mobile</i> seharusnya menyediakan layanan selama 24 jam.					
7	BSI <i>Mobile</i> seharusnya dapat digunakan kapan saja dan dimana saja.					
8	BSI <i>Mobile</i> seharusnya memiliki biaya yang terjangkau dalam bertransaksi.					
9	BSI <i>Mobile</i> seharusnya memiliki teknologi informasi modern, canggih dan mutakhir.					
10	BSI <i>Mobile</i> seharusnya menjalankan prosedur sesuai peraturan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan Dewan Syariah Nasional.					





23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

