



ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN PEMBUKAAN REKENING MELALUI MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA

¹ Sherli Monika, ² Saparuddin

^{1, 2} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

¹ Sherlymonica822@gmail.com, ² saparuddin.siregar@uinsu.ac.id

Abstract

This study aims to analyze customer satisfaction with account opening through mobile banking at Bank Syariah Indonesia. The method used is a survey with a questionnaire distributed to customers who have used the service. Data collected using statistical methods to convey various aspects of satisfaction, including ease of use, speed of process, and quality of customer service shows that most customers are satisfied with the account opening service through mobile banking, with positive assessments on ease of access and time efficiency of clarity of information and technical support. The conclusion of this study provides improved features and communication for more.

Keywords

Customer satisfaction, Mobile banking services, Account opening.

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening melalui mobile banking di Bank Syariah Indonesia. Metode yang digunakan adalah survei dengan kuesioner yang disebarakan kepada nasabah yang telah menggunakan layanan tersebut. Data yang dikumpulkan menggunakan metode statistika untuk menyampaikan berbagai aspek kepuasan, termasuk kemudahan penggunaan, kecepatan proses, dan kualitas layanan pelanggan menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas dengan layanan pembukaan rekening melalui mobile banking, dengan penilaian positif pada kemudahan akses dan efisiensi waktu kejelasan informasi dan dukungan teknis. Kesimpulan dari penelitian ini memberikan peningkatan fitur dan komunikasi untuk lebih.

Kata Kunci

Kepuasan nasabah, Layanan mobile banking, Pembukaan rekening.

PENDAHULUAN

Perbankan syariah dikenal dengan Islamic Banking yang awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi yang berlingkup syariah. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank syariah pertama itu adalah Bank Muamalat Indonesia dan menjadi pioneer bagi bank syariah lainnya dan telah lebih dahulu menerapkan sistem ini di tengah menjamurnya bank-bank konvensional. Upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah harus berorientasi pasar ataupun masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan, hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, masyarakat ingin memiliki hubungan yang baik dengan bank dan nyaman agar mudah dalam melakukan transaksi. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan dalam memuaskan nasabah adalah hal penting yang tidak boleh diabaikan, karena kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis untuk memenangkan persaingan dan juga dalam mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Kegiatan industri modern saat ini tingkat mobilitas dan kesibukan yang semakin meningkat mengakibatkan banyak orang yang membutuhkan alat yang bisa dengan

cepat dan tepat dalam pemenuhan kebutuhan mereka, salah satunya adalah sektor industri perbankan.

Sebagai salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia, BSI (Bank Syariah Indonesia) menawarkan beragam kesempatan magang bagi mahasiswa atau fresh graduate yang ingin memperoleh pengalaman kerja di industri perbankan syariah. Dengan tim yang terampil dan berpengalaman, BSI memberikan lingkungan yang ideal bagi peserta magang untuk belajar dari para profesional di berbagai bidang perbankan syariah, mulai dari pelayanan nasabah hingga teknologi informasi (Rosana & Lisman, 2023). Selain itu, sebagai bank modern, BSI terus mengembangkan inovasi dan teknologi dalam layanannya, memberikan kesempatan bagi peserta magang untuk terlibat dalam proyek-proyek inovatif. Budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif di BSI menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan pengembangan karir bagi peserta magang. Dengan jaringan yang luas di industri perbankan syariah, magang di BSI juga membuka peluang bagi peserta magang untuk memperluas jaringan profesional mereka dan membangun hubungan yang berharga. Dengan demikian, BSI merupakan tempat magang yang menjanjikan bagi mereka yang tertarik untuk memulai karir di industri perbankan syariah.

"ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN PEMBUKAAN REKENING MELALUI MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA" dipilih dengan sengaja untuk menggarisbawahi beberapa aspek penting dalam penelitian yang dilakukan. Pertama-tama, penekanan pada "Kepuasan Nasabah" menyoroti fokus utama dari penelitian ini, yaitu memahami pandangan dan pengalaman nasabah terkait dengan layanan perbankan yang disediakan. Dalam konteks ini, layanan pembukaan rekening menjadi pusat perhatian karena merupakan titik awal dari interaksi antara nasabah dan bank. Penggunaan istilah "Mobile Banking"

menunjukkan relevansi dengan tren teknologi saat ini, di mana perbankan bergerak menuju platform digital untuk menyediakan layanan yang lebih cepat dan mudah diakses. Penambahan "Bank Syariah Indonesia" mengindikasikan pendekatan yang khusus dalam penelitian, yaitu mengeksplorasi bagaimana prinsip-prinsip syariah tercermin dalam pengalaman pengguna mobile banking.

LANDASAN TEORI

Perbankan telah mengambil keuntungan dari kemajuan teknologi yang terus berkembang untuk terus menghadirkan inovasi-inovasi dalam ranah digital, terutama melalui Transformasi Digital. Transformasi digital adalah proses pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan penyampaian layanan. Dalam beberapa tahun terakhir, sektor perbankan di Indonesia telah mengalami pertumbuhan pesat dalam teknologi informasi, dimana bank-bank besar mulai mengalihkan fokus mereka dari layanan tradisional ke layanan digital atau seluler (Fatimah, 2024).

Sebelumnya, rekening bank hanya bisa dibuka di kantor cabang bank, tetapi sekarang nasabah bahkan tidak perlu bertemu langsung dengan pegawai bank. Melalui layanan perbankan digital, semua transaksi dapat diproses secara online tanpa perlu mengunjungi cabang bank. Dengan kata lain, nasabah dapat melakukan semua transaksi

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan suatu penelitian observasi berjenis kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik, menganalisis data secara induktif dan metode wawancara. Sedangkan penelitian deskriptif dipilih karena jenis penelitian ini mencoba mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, proses, dari objek penelitian. tujuan dalam penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki untuk mengetahui pandangan masyarakat terhadap ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN PEMBUKAAN REKENING MELALUI MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA.

Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Marelan. Jl. Marelan Raya Psr. III No.135, Rengas Pulau, Kec. Medan Marelan, Kota Medan, Sumatera Utara 20255

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perusahaan-perusahaan, termasuk perbankan syariah, aktif memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memperluas pangsa pasar mereka. Perbankan syariah menggunakan strategi teknologi untuk mengembangkan aplikasi perbankan mobile.



Dengan fitur yang ditawarkan oleh aplikasi ini, klien dapat lebih mudah mengakses data dan melakukan transaksi. Berbagai fitur umum yang tersedia pada aplikasi BSI mobile termasuk layanan islamic, berbagai Ziswaf, e-mas, cash withdrawal, e-Wallet, e-commerce, top-up, pembukaan rekening, pembayaran, transfer, pembelian, dan layanan transfer rekening (Rosidah et al., 2024).

Pada tahap awal, teori Transformasi Digital dalam sektor perbankan di Indonesia sepenuhnya relevan dengan fenomena yang penulis jelaskan. Perbankan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi layanan.

Transformasi digital mengubah cara tradisional perbankan beroperasi menjadi lebih fleksibel dan mudah diakses melalui platform digital.

Namun, dalam prakteknya, terdapat beberapa permasalahan yang menghambat kelancaran proses pembukaan rekening melalui aplikasi mobile banking. Salah satu masalah yang dihadapi adalah kesulitan dalam unggahan data nasabah, terutama pada jam-jam sibuk di aplikasi tersebut. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan infrastruktur dan kapasitas sistem untuk menangani volume pengguna yang tinggi.

Selain itu, verifikasi melalui video call juga mengalami kendala, dengan nasabah seringkali harus mengunjungi kantor cabang untuk verifikasi secara offline. Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan teori yang mengarah pada pelayanan mandiri yang lengkap dengan kenyataan di lapangan yang masih memerlukan intervensi manual dari bank.

Penekanan pada penggunaan perangkat yang memadai juga menjadi kendala, terutama di cabang tertentu. Ini menyoroti pentingnya aksesibilitas teknologi yang merata di seluruh wilayah agar seluruh nasabah dapat mengakses layanan digital dengan mudah. Pembukaan rekening secara offline di kantor cabang dengan menggunakan aplikasi mobile banking juga menunjukkan ketidaksesuaian antara proses online dan offline, yang bisa menciptakan kebingungan bagi nasabah.

Dalam hal ini, relevansi teori dengan praktik menunjukkan bahwa sementara transformasi digital membuka peluang besar bagi perbankan untuk meningkatkan layanan, masih ada tantangan yang harus diatasi, terutama terkait dengan infrastruktur, kualitas layanan, dan aksesibilitas teknologi. Diperlukan kolaborasi antara teori dan praktik untuk memperbaiki kelemahan dalam implementasi transformasi digital di sektor perbankan.

Dalam konteks pembukaan rekening melalui digital banking, relevansi teori Transformasi Digital dengan praktik operasional menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi. Meskipun teori tersebut menekankan efisiensi, kenyamanan, dan mandiri bagi nasabah, praktiknya menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperkuat aspek keamanan data, memberikan pendidikan dan pelatihan teknologi kepada nasabah, meningkatkan ketersediaan layanan dan dukungan pelanggan, serta memastikan kesesuaian dengan regulasi yang berlaku. Penting untuk mengintegrasikan teori dengan praktik secara holistik, dengan memperhatikan aspek-aspek ini, sehingga bank dapat memaksimalkan manfaat dari transformasi digital

sambil meminimalkan risiko dan kendala yang mungkin timbul dalam proses pembukaan rekening secara online.

KESIMPULAN

Transformasi digital telah mengubah lanskap sektor perbankan, memungkinkan adopsi layanan perbankan digital yang memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi nasabah. Namun, tantangan seperti kebutuhan akan infrastruktur yang kuat, keamanan data yang terjamin, serta ketersediaan layanan yang dapat diandalkan masih menjadi fokus utama dalam mengimplementasikan digital banking dengan sukses. Kolaborasi yang erat antara industri perbankan, lembaga pendidikan, dan para pemangku kepentingan lainnya menjadi kunci untuk mengatasi hambatan ini dan memastikan bahwa transformasi digital di sektor perbankan dapat memberikan manfaat maksimal bagi semua pihak terlibat. Dengan demikian, upaya bersama dalam meningkatkan infrastruktur, regulasi, dan literasi digital menjadi penting untuk mengarahkan sektor perbankan menuju masa depan yang lebih inklusif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- BSI. (n.d.). Tentang Kami. Bankbsi.Co.Id. Retrieved March 27, 2024, from <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>
- BSI. (2022). BSI Mobile, Sahabat dalam Finansial, Sosial, dan Spiritual. <https://Bsimobile.Id/>. <https://bsimobile.id/bsi-mobile-sahabat-dalam-finansial-sosial-dan-spiritual/>
- Fatimah, S. (2024). Pengaruh Service Quality, E-Trust Dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk BSI Mobile: Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(1), 378–381. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i1.3952>
- Hafiz, A. (2020). Manajemen Strategi Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri (Bsm). *Jurnal Manajemen Dakwah*, 8, 70–93.
- Rosana, H., & Lisman, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Pada Aplikasil Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Kota Pekanbaru Sudirman 2). *Jurnal ISLAMIKA*, 5(2), 19–29.
- Rosidah, E. E. A., Maslichah, & Sari, A. F. K. (2024). Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening Online, Pengetahuan Prinsip Syariah Dan Promosi Terhadap Kepuasan Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah BSI Se-Malang Raya). *Warta Ekonomi*, 7(1), 10–20.