

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank BRI dan BSI Kantor Cabang Bojonegoro

1. Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro

a. Sejarah singkat BRI Kantor Cabang Bojonegoro

Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro telah beroperasi sejak tanggal 21 Agustus 1989 yang beralamat di Jl. Panjaitan No. 6, Kadipaten, Bojonegoro, Jawa Timur. Dalam perkembangannya bulan September 2002 telah didirikan Kantor Cabang Pembantu yang berlokasi di Jl. Gajah Mada, Kedungadem, Bojonegoro, Jawa Timur. Dalam kurun waktu yang cukup lama tersebut tentunya sebagai suatu unit usaha berperan sebagai *profit center* tak lepas dari berbagai kendala dan hambatan maupun permasalahan yang datang secara silih berganti.

Saat ini Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro telah mampu melayani berbagai macam jasa pelayanan perbankan dengan menggunakan sistem pembukaan Brinets yang diimplementasikan pada tanggal 4 Maret 2002. Dengan sistem dan peralatan yang canggih diharapkan akan mampu dan dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan nantinya akan mampu berkontribusi dengan bank pesaing.

Bertitik tolak dari potensi dan kondisi wilayah kerjanya, tentunya tidak dapat dihindari adanya persaingan dengan bank lain, mengingat hamper semua perbankan di Indonesia membuka kantor cabang di Bojonegoro. Untuk itu diperlukan adanya pelayanan yang lebih baik dan

prima dalam hal ini diperlukan Sumber daya Manusia yang terlatih, memegang peran utama. Selain itu fasilitas atau sarana dan prasarana gedung juga penting untuk meningkatkan pelayanan.⁵⁴

b. Sejarah singkat BSI KC Bojonegoro

Berawal dari akuisi PT. bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 maka pada tanggal 17 Novenber 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyaraiah merubah kegiata usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah.

Sejarah berdirinya BRI Syariah Bojonegoro ini masih dalam bentuk kantor cabang pembantu yang berawal dari tahun 2013 dan beralamatkan di Jl. Untung Suropati Blok A, No. 9 Ruko Adipura Bojonegoro. BRI Syariah KCP Bojonegoro ini berkantor cabang di Surabaya yang beralamatkan di Jl. Raya Gubeng no. 40 Gubeng Surabaya Jawa timur. Namun pada bulan Mei tahun ini BRI Syariah KCP Bojonegoro bergabung dengan kantor cabang Gresik. Salah satu kantor cabang dari PT. BRI Syariah yaitu KC BRI Syariah yang beralamat di Dr. Soetomo No. 140 Gresik Jawa Timur.

Pada BRI KC Bojonegoro biasanya dalam pengangkatan jabatan yang lebih tinggi dapat diperoleh dengan etos kerja yang baik sebagai

⁵⁴ www.BRI.co.id, diakses pada tanggal 29 Desember 2022, pukul 13.02.

karyawan BRISyariah. Karena dalam beberapa hal pengangkatan itu hanya boleh dilakukan oleh Karyawan BRISyariah Bojonegoro bukan dari pihak lain. Salah satu yang memperbolehkan dari pihak lain adalah menjadi CS (*Customer Service* dan *Teller*).

Pada tahun 2020, adanya rencana penggabungan anata bank BRI Syariah, Bank Syariah mandiri dan BNI Syariah ke dalam perusahaan PT. Bank Djasa Arta dan disetujui oleh para pemegang sahamnya. Kemudian pada tanggal 1 Februari 2021 atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H BRISyariah di Kabupaten Bojonegoro berubah dan resmi menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari tiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas dan memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik.⁵⁵

2. Lokasi Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia KBojonegoro

a. Lokasi Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Bojonegoro

Bank rakyat Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro terletak di Jl. Di. Panjaitan, Kadipaten, Kecamatan Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur 62111.⁵⁶

b. Lokasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bojonegoro

Lokasi yang dipilih sebagai objek penelitian adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bojonegoro yang terletak di Ruko Adipura A9, Jl.

⁵⁵ www.BRISyariah.co.id, diakses pada tanggal 29 Desember 2022, pukul 15.32.

⁵⁶ <https://idaalamat.com/alamat-bank-bri-kc-bojonegoro> diakses pada tanggal 4 Februari 2022 pukul 09.50 WIB

Untung Suropati, Sumbang, Kec. Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro,
Jawa Timur 62115.⁵⁷

3. Tujuan Didirikan Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro

a. Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Bojonegoro

Adapun tujuan dari pendirian BRI adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengembangkan daya dan upaya untuk mencapai hasil yang optimal, bermanfaat dan terpercaya sebagai mitra kerja yang bertanggung jawab saling menguntungkan, dengan berpegang pada visi dan misi bank BRI

b. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bojonegoro

Adapun tujuan dari pendirian BSI adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mendorong perkembangan keuangan syariah di Indonesia
- 2) Untuk menyediakan fasilitas keuangan dengan cara mengupayakan instrumen-instrumen keuangan yang sesuai dengan ketentuan dan norma-norma syariah
- 3) Untuk memperkuat dan mengembangkan ekosistem ekonomi syariah dan industri halal nasional.

4. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro

a. Visi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

⁵⁷ <https://www.bankbsi.co.id/jaringan/861> diakses pada tanggal 4 Februari 2022 pukul 10.00 WIB

Visi dari BRI KC Bojonegoro adalah menjadi bank komersil terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan pada UMKM untuk menjangkau peningkatan perekonomian.
- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan yang tersebar luas dan didukung oleh Sumber Daya Manusia professional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.

c. Visi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Visi dari BSI KC Bojonegoro adalah menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan - finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

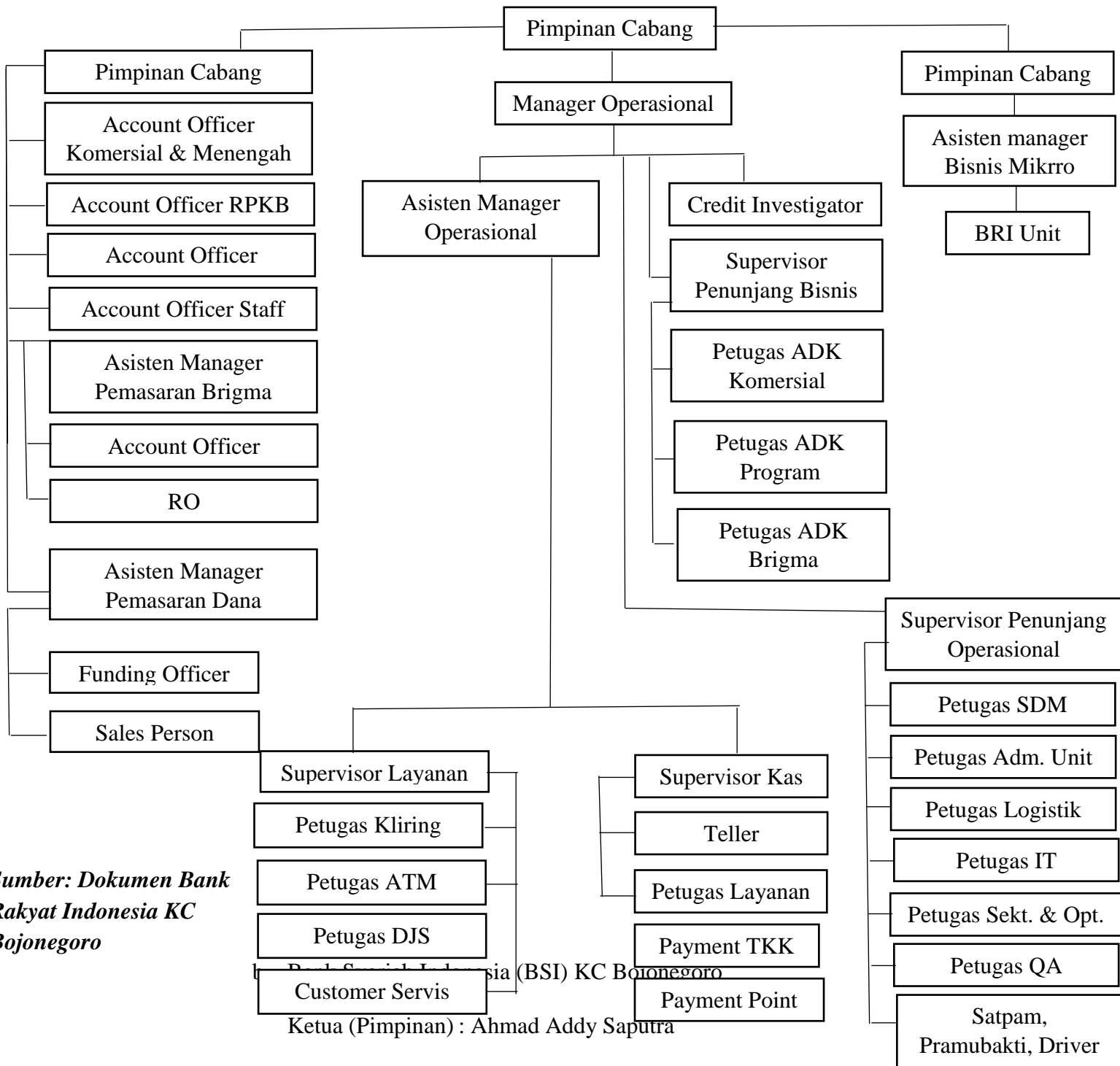
d. Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

5. Struktur Organisasi Beserta Tugasnya

a. Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Bojonegoro

Gambar 4.1
Bagan Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro⁵⁸



Sumber: Dokumen Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro

⁵⁸ Dokumentasi dari Bank Rakyat Indonesia KC BOjonegoro Tahun 2022

1) *Business*a) AO (*Account Offier*) Generalis: M. Muhlisin

Reny Wedha Yanti

b) Mikro : Ahita Nur Asiyah Zen

Roman Afroni Cipto

Slamet Rifa'i

2) *Personalia*BOS (*Branch Operational Supervisor*): Effendia) CS (*Customer Service*): Lukus Anvandhikab) *Teller* : Faradila Rasyiqah

3) Deskripsi tugas

Tabel 4.1
Deskripsi Tugas⁵⁹

Jabatan	Tugas
Pimpinan	Mengkordinir dan menjadikan cabang pembantu berkembang dengan cepat dan dikenal oleh masyarakat.
<i>Unit Financing Officer</i>	Verifikasi dan analisis calon nasabah.
Sales Operasional	Mencari nasabah dengan menyebarkan brosur-brosur

⁵⁹ Data dari Bank Syariah Indonesia Kc Bojonegoro Tahun 2022

	dengan terjun secara langsung dilapangan.
<i>Branel Operational</i>	Mengkoordinir CS dan <i>teller</i> agar berjalan dengan baik.
<i>Customer Service</i>	Penerima dan melayani pembukaan rekening dan penutupan rekening giro, tabungan dan deposito. Serta melayani para nasabah yang ingin konsultasi.
<i>Teller</i>	Menerima penarikan, setoran tunai, pencairan cek atau memproses permintaan transaksi keuangan. Mengelola kebutuhan kas harian sesuai dengan ketentuan pagu kas.
<i>Account Officer</i>	Penagihan dan ambil angsuran nasabah.

Sumber: BSI Bojonegoro Data Tahun 2022

6. Produk-Produk Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bojonegoro

a. Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro

1) Simpanan

- i. Tabungan: Produk tabungan beragam kemudahan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan sistem *real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun. Macam-macam tabungan yang ditawarkan oleh BRI adalah Tabungan SIMPEDES, Tabungan BRITAMA, BRITAMA bisnis, Tabungan BRI BRITAMA edisi anak muda, Tabungan SIMPEDES TKI, Tabungan BRI simpel, Tabungan Haji, BRITAMA Rencana, BRITAMA Valas, Tabungan BRI Junio.
- ii. Deposito: Deposito BRI memberikan kenyamanan dan keamanan dalam investasi dana nasabah. Macam-macam Deposito yang ditawarkan oleh BRI adalah Deposito Rupiah, Deposito Valas, dan Deposito On Call.
- iii. Giro BRI: Giro dari Bank BRI yang mempermudah transaksi bisnis dan keuangan nasabah. Macam-macam Giro yang ditawarkan oleh BRI antara lain adalah Giro BRI Rupiah dan Giro BRI Valas.

2) Pinjaman

- i. Pinjaman mikro: bentuk pinjaman mikro yang ditawarkan oleh BRI ini dinamakan KUPEDDES. KUPEDDES adalah Kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi, ditujukan untuk individual (badan usaha maupun perorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani di seluruh BRI Unit dan Teras BRI.

- ii. Pinjaman Ritel Komersial dan Menengah: macam- macam dari pinjaman ritel komersial dan menengah antarlain Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi, Kredit Agunan Kas, Supply Chain Financing, Kredit Waralaba, Bank Garansi.
 - iii. BRIGUNA: terdapat 3 macam produk pinjaman BRIGUNA, yaitu BRIGUNA Karya, BRIGUNA Purna, dan BRIGUNA Umum.
 - iv. Pinjaman Program: terdapat 3 macam pinjaman progran yaitu Kredit Pangan, Resi Gudang, Pinjaman Kemitraan.
 - v. Kredit Usaha Rakyat (KUR): Kredit Usaha Rakyat (KUR) BRI terdiri dari KUR Mikro, KUR Ritel, dan KUR TKI.
- 3) Jasa bank
- i. Jasa Bisnis: jasa bank bisnis terdiri dari dua macam yaitu jasa bank garansi dan jasa bank kliring. Bank Garansi merupakan fasilitas pinjaman tidak langsung atau *non direct loan* dimana Bank BRI memberikan jaminan kepada penerima jaminan (pihak ketiga) bahwa nasabah/debitur sanggup untuk memenuhi kewajibannya kepada Pihak Ketiga. Kemudian Kliring adalah proses penyampaian suatu surat berharga yang belum merupakan suatu kewajiban bagi Bank, dimana surat berharga tersebut disampaikan oleh Bank Penarik, hingga adanya pengesahan oleh bank tertarik melalui lembaga kliring, yang dinyatakan dalam mata uang rupiah.
 - ii. Jasa Keuangan: jasa keuangan terdiri dari 4 macam yaitu *bill payment*, jasa penerimaan setoran, transaksi *online*, transfer dan

LLG (Lalu Lintas Giro). *Bill payment* adalah sarana pembayaran tagihan publik dengan memanfaatkan fasilitas ATM dan layanan di Teller BRI. Transaksi *Online* atau Transaksi Antar Cabang adalah layanan antar rekening secara *online* yang dapat dilakukan di seluruh KC BRI dan BRI Unit yang telah *online*. Layanan Transfer adalah layanan pengiriman uang dalam bentuk mata uang rupiah dan valas melalui BRI. Layanan LLG (Lalu Lintas Giro) adalah layanan pengiriman uang ke Bank lain melalui sistem kliring.

iii. Jasa Kelembagaan: jasa kelembagaan terdiri dari dua macam yaitu SPP (Surat Permintaan Pembayaran) *Online* dan *Cash Management* BRI. SPP *Online* disini adalah BRI mempermudah para mahasiswa untuk membayarkan SPP secara *online* melalui jaringan *online* BRI. Sedangkan *Cash Management* BRI adalah sebuah layanan perbankan elektronik berbasis internet yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi mengenai rekeningnya, melakukan manajemen likuiditas, serta bertransaksi secara swalayan secara *online real-time* tanpa batasan tempat dan waktu.

iv. *E-Banking*: terdapat 10 macam layanan *E-banking* BRI, antara lain adalah ATM BRI, SMS *Banking* BRI, *Internet Banking*, E-Buzz, Kios BRI, Mini ATM BRI, BRIZZI, MOCASH, EDC Merchant, BRILINK.

4) Produk konsumen

- i. Kartu Kredit: kartu kredit terdiri dari dua macam yaitu kartu visa dan kartu master.
 - ii. Kredit Pemilikan Rumah: kredit pemilikan rumah terdiri dua macam yaitu KPR BRI dan KPR Sejahtera BRI.
 - iii. Kredit Kendaraan Bermotor : kredit ini terdapat tiga macam bentuk yaitu KKB Mobil baru dan bekas, KKB Refinancing, dan KKB Harley Davidson.⁶⁰
- b. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bojonegoro

Produk-produk yang ada di BSI KC Bojonegoro seperti halnya bank pada umumnya yaitu ada *funding* dan *landing*. Dalam *funding* BSI KC Bojonegoro memiliki beberapa produk. Secara garis besar produk BSI KC Bojonegoro ini meliputi:

1) Tabungan Faedah BSI iB (*Islamic Banking*)

Produk simpanan dari BSI untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.

2) Tabungan Haji BSI iB (*Islamic Banking*)

Merupakan produk simpanan menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip syariah khusus bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biaya perjalanan ibadah haji.

3) Tabungan Impian BSI iB (*Islamic Banking*)

Merupakan produk simpanan berjangka dari BSI untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya

⁶⁰ Dokumentasi Produk-Produk Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro Tahun 2022

(kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan berencana memakai mekanisme auto debet setoran rutin bulanan.

4) Simpanan Pelajar (SimPel) BSI iB (*Islamic Banking*)

Merupakan tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

5) Deposito BSI iB (*Islamic Banking*)

Merupakan produk simpanan berjangka menggunakan akad bagi hasil sesuai dengan prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun bagi 37 perusahaan yang memberikan keuntungan yang optimal.⁶¹

Sedangkan dalam *financing* (Pembiayaan), BSI memiliki beberapa produk. Berikut adalah produk pembiayaan yang ada di Kantor Cabang Bojonegoro:⁶²

1) KPR (Kepemilikan Rumah Perorangan) BSI iB (*Islamic Banking*)

Adalah pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian menggunakan prinsip *Murabahah* dan *Ijarah* dimana pembiayaannya secara angsuran dengan angsuran yang telah ditetapkan dimuka.

2) KPR Sejahtera BSI iB (*Islamic Banking*)

⁶¹ www.syariahbank.co.id. diakses pada tanggal 15 Februari 2022, pukul 14.00 WIB

⁶² *Ibid*

Merupakan pembiayaan kepemilikan rumah yang diterbitkan bank BSI untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) pada masyarakat berpenghasilan rendah dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang.

3) KKB (Kredit Kendaraan Bermotor) BSI iB Pembiayaan

Merupakan kepemilikan mobil pada nasabah perorangan menggunakan akad *murabahah* dengan pembayaran yang diangsurkan dan telah ditetapkan dimuka.

4) KMF (Kepemilikan Multi Faedah) Purna BSI iB (*Islamic Banking*)

Adalah kepemilikan multi faedah fasilitas yang diberikan pada para pensiun untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli *murabahah* atau *ijarah* dimana pembayaran secara angsuran.

5) KMF (Kepemilikan Multi Faedah) Pra Purna BSI

Adalah kepemilikan multi faedah fasilitas yang diberikan pada para PNS aktif yang akan memasuki pensiun untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli *murabahah* atau *ijarah* dimana pembayaran secara angsuran.

6) *Employe Benefit Program* (EmBP)

Adalah program kerjasama dengan suatu perusahaan yang dituangkan dalam master agreement berupa pemberian fasilitas

pembiayaan langsung pada karyawan dari perusahaan yang memenuhi kriteria Bank BSI.

7) Pembiayaan Kepemilikan Emas

Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dengan menggunakan akad *murabahah* dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur sesuai kesepakatan di awal.

8) *Qardh* beragunan Emas

Pembiayaan agunan berupa emas, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh BRIS selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan.

9) Mikro Faedah iB Skema

Pembiayaan yang menggunakan akad *murabahah* dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi setinggi-tingginya 50% dari tujuan produktif nasabah.

10) Pembiayaan Komersial

Pembiayaan jangka pendek yang diberikan pada perusahaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

11) Pembiayaan *Linkage*

Adalah pola pemberian fasilitas pembiayaan konsumtif multiguna dan multijasa kepada calon nasabah yang merupakan

pegawai atau karyawan perusahaan yang juga merupakan anggota koperasi.

12) Pembiayaan Modal Kerja Revolving (PMKR)

Adalah fasilitas pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha nasabah yang tidak berdasarkan kontrak menggunakan akan musyarakah, dengan sifat *revolving* (nasabah dapat melakukan penarikan dan penurunan pokok secara berulang sesuai kebutuhan, sepanjang tidak melebihi plafon yang telah ditentukan).

13) Pembiayaan SME (*Small Medium Enterprise*)

Pembiayaan investasi yang diberikan kepada nasabah untuk pembelian kendaraan roda empat yang digunakan untuk penunjang kegiatan usaha untuk pembelian tempat usaha untuk kegiatan.

Selain itu, BSI juga memiliki produk dengan bentuk jasa. Dalam produk jasa yang ada di BSI KC Bojonegoro:⁶³

- 1) *SMS Banking*. Layanan ini merupakan layanan yang satu-satunya tidak membutuhkan koneksi internet untuk menjalankannya. Tetapi disini agar bisa digunakan harus membutuhkan pulsa setiap kali transaksi. Besar biaya pulsa yang digunakan tergantung dari setiap bank yang bersangkutan.
- 2) *Mobile banking* BSI adalah aplikasi layanan berbasis *online* yang dipersembahkan oleh BSI dalam memudahkan transaksi perbankan

⁶³ *Ibid*

melalui smartphone yang aplikasinya sekarang lebih dikenal dengan nama *BSI mobile*.

- 3) *Internet Banking*. Merupakan layanan perbankan yang bisa dinikmati oleh nasabah dengan cara mengakses situs bank tersebut melalui browser yang terhubung ke jaringan internet. Saat ini fungsi internet banking sudah mengungguli mesin ATM, kecuali untuk tarik tunai.

B. Temuan Penelitian

1. Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi Bank Rakyat Indonesia (BRI) *Mobile Banking* dan Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile Banking* di Kabupaten Bojonegoro

a. Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Bojonegoro

Pada Bank Rakyat Indonesia kepuasan nasabah adalah prioritas utama bagi mereka, oleh karena itu bank selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk nasabahnya. Dalam mengenalkan aplikasi *BRI mobile banking* kepada nasabah cara yang digunakan adalah ketika ada nasabah yang datang ke bank BRI KC Bojonegoro maka CS akan bertanya kepada nasabah apakah sudah memakai *BRI mobile banking* atau belum, apabila belum maka bank akan menjelaskan mengenai aplikasi *BRI mobile banking* dan membantu nasabah untuk aktivasi aplikasi *mobile banking*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Shelly Pratiwi, S.E selaku *customer service* di BRI KC Bojonegoro terkait cara aktivasi *BRI mobile banking* beliau mengatakan bahwa dalam melakukan aktivasi *BRI mobile banking* kartu yang aktif bisa berada pada ponsel lain, artinya

apabila kartu yang aktif tidak berada pada ponsel yang digunakan untuk aktivasi BRI *mobile banking*, kode verifikasi akan tetap masuk dan bisa dimasukkan secara manual. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Shelly Pratiwi, S.E, selaku CS di BRI KC Bojonegoro, yaitu sebagai berikut:

Tata cara aktivasi BRI *mobile banking* sangat mudah dan cepat dimana hanya dibutuhkan Ponsel, KTP, ATM, dan kartu aktif yang sudah terisi pulsa. Meskipun kartu aktif tidak berada pada ponsel yang digunakan aktivasi BRI *mobile banking* tetap bisa dilakukan asalkan tau kode aktivasinya yang bisa dimasukkan dengan manual.⁶⁴

Tujuan adanya BRI *mobile banking* untuk melayani transaksi finansial maupun non finansial yang dapat beroperasi 24 jam. Oleh karena itu BRI menawarkan fitur-fitur pada BRI *mobile banking* sangatlah banyak, yang tentunya sesuai dalam tujuan dalam aplikasi BRI *mobile banking*, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2
Fitur-Fitur Aplikasi BRI Mobile Banking Bojoengoro Tahun 2022⁶⁵

No.	Fitur	
1	Informasi Rekening	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi Saldo - Mutasi - Tanggal Mutasi
2	Transfer	<ul style="list-style-type: none"> - Sesama Bank BRI - Non Bank

⁶⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Shelly Pratiwi, S.E. selaku Customer Service BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 10 Februari 2021 Pukul 10.00 WIB

⁶⁵ Dokumentasi Fitur-Fitur BRIMO dari BRI KC Bojonegoro

		<ul style="list-style-type: none"> - QRIS - BI Fast
3	Pembayaran	<ul style="list-style-type: none"> - Tagihan Listrik - BRIVA - BPJS - KAI - PDAM - TV Kabel/ Internet - Telkom - Kartu Kredit - QR Pedagang - Pascabayar - LTMP - Donasi : YBM BRI dan Dompot Dhuafa - Asuransi - Cicilan
4	Pembelian	<ul style="list-style-type: none"> - Pulsa/data - Token Listrik - BRIZZI
5	Dompot Digital	<ul style="list-style-type: none"> - Shopee Pay - OVO - DANA - GoPay - LinkAja

6	Pengaturan	<ul style="list-style-type: none"> - Fast Menu - Keamanan
7	Bantuan	<ul style="list-style-type: none"> - Syarat dan Ketentuan - Pusat Bantuan - Kontak Kami
8	Informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Info Kurs - Info Saham BRI - Lokasi ATM BRI - Lokas Kantor BRI
9	Produk BRI	<ul style="list-style-type: none"> - BRISPOT - Ceria - Deposito - DPLK
10	Tarik Tunai	-
11	Catatan Keuangan	-
12	Konversi Valas	-
13	Promo	-

Sumber: Dokumen Bank Rakyat Indonesia Tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.2 tersebut, BRI KC Bojonegoro dirasa cukup untuk menawarkan fasilitas dengan adanya banyak fitur dalam aplikasi BRI *mobile banking*. Dengan fitur-fitur yang disebutkan diatas nasabah BRI KC Bojonegoro yang menggunakan layanan aplikasi BRI *mobile banking* dapat melakukan transaksi sesuai kebutuhannya dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke kantor bank.

Kemudian fasilitas dari segi tarif layanan pada Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tarif Layanan pada BRI Mobile Banking 2022⁶⁶

No.	Jenis Transaksi Layanan	Biaya (Rp)
1	Transfer sesama bank	Gratis
2	Transfer BI Fast	Rp. 2.500,-
3	Transfer Online	Rp. 6.500,-
4	Bulanan perorangan	Gratis
5	Pembayaran tagihan PLN	Rp. 3.000,-
6	Bulanan perusahaan	Rp. 8.000,-

Sumber: Dokumen dari BRI KC Bojonegoro Tahun 2022

Selain fitur-fitur yang banyak pada *BRI mobile banking*, di samping itu BRI KC Bojonegoro juga menyediakan layanan dengan kualitas yang baik. Dimana fitur-fitur yang digunakan nasabah mampu dioperasikan dengan baik dan lancar sehingga tidak adanya kendala dalam bertransaksi dengan *BRI mobile banking*. BRI KC Bojonegoro selalu berusaha untuk memberikan kualitas yang baik untuk nasabah, sebagai upaya untuk mewujudkan visi BRI yaitu terwujudkan kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Bapak Iwan Dwi Cahyono, S.E., M.M, bahwa:

⁶⁶ Dokumen Tarif Layanan BRIMO dari BRI KC Bojonegoro

Dalam memberikan fasilitas pada aplikasi *BRI mobile banking* BRI KC Bojonegoro selalu memberikan yang terbaik, selain itu BRI KC Bojonegoro memberikan layanan dengan kualitas yang baik yang akan membantu nasabah dalam bertransaksi dengan menggunakan *BRI mobile banking*. Namun apabila terjadi kendala atau masalah pada nasabah saat bertransaksi di *BRI mobile banking* bank akan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah dengan baik dan sigap sehingga nasabah bisa segera bertransaksi kembali menggunakan layanan pada aplikasi *BRI mobile banking*.⁶⁷

Dengan memberikan layanan dengan kualitas yang baik hal ini berdampak pada pengguna aplikasi *BRI mobile banking* yang semakin tahun semakin bertambah jumlah penggunanya. BRI KC Bojonegoro selalu memperhatikan nasabah yang belum menggunakan layanan aplikasi *BRI mobile banking* terutama dikalangan remaja sampai dewasa, karena dirasa kalangan ini yang mampu dan mudah paham dengan teknologi sekarang. Bertambahnya jumlah pengguna *BRI mobile banking* juga disebabkan oleh adanya *covid-19* yang mengharuskan masyarakat melakukan kegiatan dengan dirumah. Dengan adanya *covid-19* menyebabkan jumlah pengguna dan transaksi pada *BRI mobile banking* meningkat. Hal ini sesuai dengan data pada BRI KC Bojonegoro, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.4
Jumlah Nasabah dan Transaksi Pengguna *BRI Mobile Banking* di BRI KC Bojonegoro Tahun 2018-2021⁶⁸

No.	Tahun	Nasabah (%)	Transaksi (%)
-----	-------	-------------	---------------

⁶⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Iwan Dwi Cahyono, S.E, M.M selaku pimpinan BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 10 Februari 2021 Pukul 10.17 WIB

⁶⁸ Data dari BRI KC Bojonegoro Tahun 2018-2019

1	2018	799.831	2.387.569
2	2019	814.908	3.495.632
3	2020	818.622	3.945.586
4	2021	829.588	4.987.098

Sumber: Data BRI KC Bojonegoro Tahun 2018-2021

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, jelas bahwa adanya kenaikan jumlah nasabah dari tahun ke tahun. Meskipun kenaikan jumlah nasabah tidak terlalu signifikan, namun kenaikan pada jumlah transaksi pada BRI *mobile banking* pada tahun 2021 mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Dimana terjadi perubahan jumlah transaksi dari tahun 20120 ke 2021 sebesar 20,88%. Hal ini menunjukkan kualitas yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro untuk nasabah pengguna *mobile banking* juga meningkat menjadi lebih baik.

Pada saat nasabah melakukan transaksi melalui aplikasi BRI *mobile banking*, banyak nasabah yang mengalami masalah akun terblokir. Hal ini disebabkan oleh kelalaian nasabah sendiri, karena tak jarang nasabah yang kadang lupa akan *password* ataupun *username* akun BRI *mobile banking*. Dan hal ini mengharuskan nasabah untuk berhubungan langsung dengan CS untuk mengaktifkan kembali akun BRI *mobile banking*. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Shelly Pratiwi, S.E, selaku CS di BRI KC Bojonegoro, yaitu sebagai berikut:

Sejauh ini masih lumayan banyak nasabah yang mengalami masalah dalam menggunakan aplikasi BRI *mobile banking*. Masalah ini disebabkan oleh nasabah sendiri, nasabah lupa dengan

username atau *password* akun BRI *mobile banking*. Dalam hal ini pihak bank menyelesaikan masalah dengan baik dan menyerankan nasabah untuk mengaktifkan fitur *fingerprint* pada saat akan *login* pada aplikasi BRI *mobile banking*.⁶⁹

Untuk memperbaiki setiap kualitas layanan yang diberikan oleh BRI KC Bojonegoro, melakukan survei kepada konsumen dengan wawancara atau bertanya langsung kepada nasabah saat bertransaksi di bank dan juga menyebarkan kuisisioner melalui *online*. Hal ini dilakukan oleh BRI KC Bojonegoro untuk mengetahui kendala yang dialami oleh nasabah dan untuk evaluasi bagi bank sendiri. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Iwan Dwi Cahyono, S.E., M.M, selaku pimpinan BRI KC Bojonegoro, bahwa:

Untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi BSI *mobile banking* bank melakukan survei kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh bank. Bagaimana bank mengatasi dan menanggapi masalah yang dialami oleh nasabah. Survei kepada nasabah dilakukan dengan wawancara atau bertanya langsung kepada nasabah saat bertransaksi di bank dan juga menyebarkan kuisisioner melalui *online*.⁷⁰

Kemudian dalam hal keamanan yang ada pada aplikasi *mobile banking*, bank memberikan akses hanya untuk nasabah yang punya akun BRI *mobile banking* itu sendiri. Saat hendak melakukan transaksi pun nasabah harus memasukkan kode pin untuk dapat menyelesaikan transaksi. Hal ini dinilai mampu menjaga keamanan dalam aplikasi BRI

⁶⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Shelly Pratiwi, S.E. selaku Customer Service BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 10 Februari 2021 Pukul 10.15 WIB

⁷⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Iwan Dwi Cahyono, S.E, M.M selaku pimpinan BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 10 Februari 2021 Pukul 10. 22 WIB

mobile banking. hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Iwan Dwi Cahyono, S.E., M.M, selaku pimpinan BRI KC Bojonegoro, yaitu:

Pada aplikasi BRI *mobile banking* terdapat *password* dan PIN yang digunakan untuk bisa melakukan transaksi. Pada saat nasabah ingin masuk atau *log in* pada aplikasi BRI *mobile banking* nasabah harus memasukkan *usernme* dan *password* yang hanya diketahui oleh nasabah, selain itu nasabah juga bisa dengan cara lain lain yaitu dengan mengaktifkan *fingerprint* pada BRI *mobile banking* dengan begitu nasabah bisa lebih mudah untuk masuk pada *mobile banking*. untuk PIN nasabah dapat menggunakannya untuk melakukan transaksi dimana PIN ini kita *setting* menggunakan angka. Nasabah dianjurkan untu menggunakan PIN yang tidak mudah ditebak untuk menghindari hal yang tidak diinginkan. Dengan begitu keamanan pada aplikasi BRI *mobile banking* dapat terjaga karena hanya nasabah pemilik akun BRI *mobile banking* yang dapat mengaksesnya.⁷¹

b. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bojonegoro

Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro mengenalkan aplikasi BSI *mobile banking* kepada nasabah dengan cara SMS *banking* dan dengan cara menanyakan langsung kepada nasabah apakah sudah mempunyai akun BSI *mobile banking* ataukah belum, apabila belum akan dibantu oleh Customer Servise. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Ahmad Addy Saputra, S.E., M.M, yaitu:

Cara bank mengenalkan aplikasi BSI *mobile banking*, melalui dua cara. Yang pertama, dengan cara SMS *banking* yaitu dimana bank BSI mengirim pesan kepada nasabah apabila belum memakai aplikasi BSI *mobile banking* agar segera memakainya karena akan lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Yang kedua dengan cara bertanya langsung kenada nsabah saat bertransaksi di bank, menanyakan pakan nasabah sudah membuka akun BSI *mobile banking* atau belum, jika belum CS akan menjelaskan layanan aplikasi pada BSI *moile banking* yang membantu untuk aktivasi BSI *mobile banking*. cara daftar dan

⁷¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Iwan Dwi Cahyono, S.E, M.M selaku pimpinan BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 10 Februari 2021 Pukul 10. 25 WIB

aktivasi BSI *mobile banking* pun sekarang sudah lebih mudah bisa melalui Whatshap atau menggunakan Live Chat Asiyah.⁷²

Fasilitas merupakan salah satu layanan pada bank yang diberikan untuk nasabah guna memperlancar kegiatan transaksi. Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan mengadakannya fasilitas pada aplikasi *mobile banking* bertujuan agar nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah dan nyaman dalam kegiatan sehari-harinya. Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Ahmad Addy Saputra, S.E., M.M. selaku pimpinan bank BSI, sebagai berikut:

Fasilitas merupakan suatu pelayanan dalam bank BSI yang dapat dirasakan oleh nasabah. Salah satu fasilitas yang disediakan oleh bank BSI adalah aplikasi *mobile banking* yang sudah banyak digunakan dan dirasakan manfaatnya oleh nasabah bank BSI. *Mobile banking* hadir untuk nasabah yang tidak suka repot-repot datang ke bank atau ATM untuk melakukan transaksi, cukup lewat *smartphone*. Terutama *mobile baking* sangat membantu nasab BSI yang mempunyai mobilitas tinggi sehingga dapat menghemat waktunya.⁷³

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa fasilitas dalam aplikasi *mobile banking* mempunyai dua dimensi yaitu fitur-fitur dan tarif dalam aplikasi *mobile banking* yang dijelaskan oleh Bapak Ahmad Addy Saputra, S.E. M.M sebagai berikut:

Bapak Ahmad Addy Saputra, S.E, M.M, selaku Pimpinan BSI Bojonegoro mengungkapkan:

Dalam layanan aplikasi *mobile banking* yang ada di BSI tersedia fitur-fitur dan tarif layanan yang dapat digunakan oleh nasabah. fitur-fitur yang disediakan oleh BSI sangat lengkap mulai dari

⁷² Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Addy Saputra, S.E, M.M selaku pimpinan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 11 Februari 2021 Pukul 13.43 WIB

⁷³ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Addy Saputra, S.E, M.M selaku pimpinan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 11 Februari 2021 Pukul 13.55 WIB

inforekening, pembayaran, pembelian, waktu sholat, berbagi dan lainnya. Untuk tarif layanan yang dikenakan oleh BSI tidak banyak yaitu mulai dari Rp 0,00 (gratis). Tarif layanan tidak dikenakan untuk semua fitur pada *mobile banking*, hanya untuk fitur-fitur tertentu seperti pembayaran, transfer dan lainnya.⁷⁴

Hasil wawancara tersebut juga didukung oleh data fitur-fitur aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, sebagai berikut:

Tabel 4.5

Fitur-Fitur Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia 2022⁷⁵

No.	Fitur	
1	Informasi Rekening	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi Saldo - Daftar Mutasi - Info Limit - Informasi Potrofolio
2	Transfer	<ul style="list-style-type: none"> - Antar Bank BSI - Antar Bank Lain - QRIS - BI Fast
3	Pembayaran	<ul style="list-style-type: none"> - PLN Postpaid - Telepon/HP/Telkom Pay - Akademis - Intitusi

⁷⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Addy Saputra, S.E, M.M selaku pimpinan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 11 Februari 2021 Pukul 14.02 WIB

⁷⁵ Dokumen dari BSI KC Bojonegoro Tahun 2022

		<ul style="list-style-type: none"> - Tiket - Asuransi - Internet/TV Kabel - E-Commerce - Berbagi Ziwaf - BPJS - Haji dan Umrah - Penerimaan negara (MPN) - PDAM - Samsat Digital Nasiona (SIGNAL) - Multi Payment - Perusahaan Gas Negara (PGN) - Hasanah Card
4	Pembelian	<ul style="list-style-type: none"> - Voucher HP - PLN Prepaid - E-Money - Paket Data - TOP UP - Straming Video & Musik - Aqiqah - SBN - Kartu Debit OTP
5	Manajemen Kartu	<ul style="list-style-type: none"> - Blokir Kartu - Kartu Debit OTP - Kartu Debit

6	TOP UP E-Wallet	<ul style="list-style-type: none"> - E-Money - LinkAja - Layanan Syariah LinkAja - Go-Pay - Paytren - OVO - Shopeepay
7	Pembiayaan	<ul style="list-style-type: none"> - Mitraguna
8	Layanan Islami	<ul style="list-style-type: none"> - Juz amma - Asmaul Husna - Hikmah - Kalkulator Qurban - Waktu Sholat - Arah Kiblat - Lokasi Masjid Terdekat
9	E-Commerce	<ul style="list-style-type: none"> - Bukalapak - Tokopedia - Shopee - Doku - BUMDes - Bhineka
10	Tarik Tunai	-
11	Buka Rekening	-
12	Informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Kurs dan Emas - ATM Tersekat

		- Bank Terdekat
13	Pengaturan	- Aktivasi - Kata sandi - Pin - Bahasa - Email
14	Menu CS	- Hub. BSI Call 14040 - Daftar dan pelaporan masalah transaksi - Chat Aisyah

Sumber: Dokumen Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro Tahun 2022

Tabel 4.6

Tarif Layanan Pada Aplikasi BSI *Mobile Banking* Tahun 2022⁷⁶

No.	Jenis Layanan Transaksi	Tarif (Rp)
1	Transfer sesama bank	Gratis
2	Transfer Online	Rp. 6.500,-
3	Transfer SKN	RP. 2.900,-
4	Bulanan perorangan	Gratis
5	Pembayaran tagihan PLN	Rp. 3.000,-
6	Bulanan perusahaan	Rp. 10.000,-

Sumber: Dokumentasi BSI KC Bojonegoro Tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.5 tersebut, BSI KC Bojonegoro dirasa cukup untuk menawarkan fasilitas dengan adanya banyak fitur dalam aplikasi *BRI mobile banking*. Dengan fitur-fitur yang disebutkan diatas nasabah

⁷⁶ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro

BRI KC Bojonegoro yang menggunakan layanan aplikasi BSI *mobile banking* dapat melakukan transaksi sesuai kebutuhannya dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke kantor bank.

Dalam kondisi *covid-19* yang saat ini pengguna layanan aplikasi *mobile banking* mengalami peningkatan. Dengan adanya himbauan kegiatan dirumah saja nasabah BSI di Bojonegoro memilih menggunakan layanan dalam aplikasi *mobile banking* untuk transaksi sehari-harinya, dengan begitu nasabah tidak perlu khawatir dan bisa menjaga kesehatannya dengan dirumah saja.

Berikut merupakan tabel nasabah pengguna BSI *mobile banking* tahun 2021-2022.

Tabel 4.7
Peningkatan Jumlah Nasabah Pengguna Mobile Banking
BSI Kantor Cabang Bojonegoro Tahun 2021-2022⁷⁷

No.	Bulan	Jumlah Nasabah (%)
1	Februari	9.491
2	Maret	10.241
3	April	11.014
4	Mei	11.813
5	Juni	12.648
6	Juli	13.494
7	Agustus	13.569

⁷⁷ Data dari BSI Bojonegoro Tahun 2021-2022

8	September	14.275
9	Oktober	14.968
10	November	15.089
11	Desember	15.776
12	Januari	16.518
Jumlah		158.896

Sumber: Data BSI Bojonegoro Tahun 2021-2022

Berdasarkan tabel 4.7 data jumlah nasabah pengguna BSI *mobile banking* pada tahun 2021 sampai januari 2022 bahwasannya setiap bulannya mengalami peningkatan. Penyebab meningkatnya jumlah nasabah pengguna *mobile banking*, salah satunya adalah keadaan pandemi yang membuat nasabah takut bertransaksi diluar rumah sehingga mengharuskan mereka untuk registrasi layanan aplikasi *mobile banking*. Dengan adanya peningkatan nasabah pengguna *mobile banking*, hal ini menjadi kesempatan untuk BSI Bojonegoro meningkatkan pula kualitas layanan, sehingga nantinya akan mampu menarik lebih banyak lagi nasabah untuk menggunakan layanan di BSI Bojonegoro. Dengan begitu masyarakat akan percaya untuk menggunakan layanan dari BSI Bojonegoro untuk kepentingan transaksi sehari-harinya.

Kualitas layanan pada bank BSI selalu mengutamakan akan kepuasan nasabah. Dimana BSI dengan para karyawan melayani kebutuhan nasabah dengan baik dan ramah. Dalam layanan BSI *mobile banking*, apabila ada nasabah yang mengalami kendala atau masalah saat bertransaksi atau bahkan saat registrasi masuk pada aplikasi BSI *mobile*

banking, BSI selalu menyelesaikan masalah dengan cepat dan dapat diatasi. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Lukus Anvandhika, S.E, selaku CS BSI KC Bojonegoro:

Apabila terjadi kendala pada nasabah dalam penggunaan BSI *mobile banking*, selalu ditangani dengan baik dan mudah untuk diselesaikan. Namun sejauh ini tidak ada nasabah yang mengeluh atas pelayanan terkait aplikasi *mobile banking* dan masih jarang juga ada kendala atau masalah yang dialami oleh nasabah pada aplikasi BSI *mobile banking*. Dalam hal registrasi tidak membutuhkan waktu yang lama cukup 5 sampai 10 menit registrasi dan data yang dibutuhkan cukup simple seperti identitas, nomor telepon aktif dan pulsa dengan begitu nasabah dapat menggunakan layanan aplikasi di BSI *mobile banking*.⁷⁸

BSI secara berkala melakukan survei kepada nasabah. Hal ini dilakukan agar pihak BSI sendiri mengetahui apa saja kendala yang dihadapi nasabah dalam bertransaksi, baik secara *online* maupun *offline*. Survei kepuasan nasabah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke nasabah BSI KC Bpjnegoro tentang sesuatu yang berhubungan dengan bank terhadap nasabah melalui transaksi selama ini.

Dalam perkembangan perbankan tentunya BSI pernah mengalami permasalahan tentang IT yang kemudian harus dioptimalkan. Dulu nya aplikasi *mobile banking* dalam prakteknya, masih banyak keluhan nasabah mengenai permasalahan IT oleh BSI. Hal ini sesuai seperti yang dikatakan oleh Bapak Lukus Anvandhika, S.E, sebagai berikut:

Sebelum *marger* menjadi BSI dulunya merupakan BRISyariah, yang mempunyai layanan aplikasi BRIS *online*. Dalam praktek penggunaan BRIS *mobile banking* masih terdapat kendala dan

⁷⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Lukus Anvandhika, S.E selaku Customer Servis BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 11 Februari 2021 Pukul 11.20 WIB.

banyak nasabah yang mengeluhkan hal itu. Ada yang bilang masih susah *log in*, proses terlalu lama, kode verifikasi tidak dikirim dll.⁷⁹

Dalam hasil wawancara, kualitas layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia pada kecepatan dengan kecepatan akses layanan *mobile banking*, kecepatan penerimaan informasi terbaru dari *mobile banking*, kecepatan penerimaan pesan konfirmasi dengan *mobile banking*, dan penghematan waktu dengan menggunakan layanan *mobile banking* dinilai cukup baik meskipun masih ada beberapa kendala yang dialami oleh nasabah. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Bapak Lukus Anvandhika S.E, selaku *Customer Service* BSI di Bojonegoro, yaitu sebagai berikut:

Iya, meskipun masih ada beberapa nasabah yang mengalami kendala, namun kecepatan akses pada aplikasi *mobile banking* cukup baik. Beberapa kendala yang dialami nasabah terkait dengan kecepatan akses biasanya adalah kecepatan penerimaan informasi terbaru dari *mobile banking*, karena biasanya nasabah kurang mengikuti update terbaru yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia.⁸⁰

Kemudian untuk sistem keamanan yang diberikan oleh BSI pada aplikasi BSI *mobile banking*, dimana saat nasabah akan melakukan transaksi apapun itu pada BSI *mobile banking* nasabah diminta untuk memasukkan sandi dan juga PIN pada BSI *mobile banking* yang hanya diketahui oleh nasabah sendiri. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh

⁷⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Lukus Anvandhika, S.E selaku Customer Servis BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 11 Februari 2021 Pukul 11.23 WIB.

⁸⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Lukus Anvandhika, S.E selaku Customer Servis BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 11 Februari 2021 Pukul 11.26 WIB.

Bapak Ahmad Addy Saputra, S.E.M.M, selaku pimpinan BSI KC

Bojonegoro yaitu:

Keamanan pada aplikasi *BSI mobile banking* itu dipegang oleh penggunaannya sendiri. Pada *BSI mobile banking* saat mau masuk itu tidak diperlukan password ataupun username, namun saat mau melakukan transaksi diperlukan double kunci yaitu sandi dan PIN yang mana hanya nasabah yang mengetahui itu, pada saat daftarpun nasabah diberitahu bahwa untu sandi dan PIN yang sampai diberitahu pihak manapun.⁸¹

Begitu juga dengan keakuratan dalam aplikasi *mobile banking*.

Keakuratan pada layanan aplikasi *mobile banking* ini meliputi kesesuaian informasi yang diinginkan nasabah dengan yang didapat dari bank sama, keakuratan dan ketepatan catatan transaksi, kejelasan informasi yang diterima, dan kelengkapan fasilitas mobile banking sesuai dengan yang ada di bank tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan karyawan Bank Syariah Indonesia yaitu Bapak Lukus Anvandhika, S.E, yang mengatakan bahwa:

BSI selalu mendahulukan kenyamanan nasabah, dimana salah satu indikator dari kenyamanan tersebut adalah bagaimana bank menjaga rasa hisa nasabahnya. Semua data informasi, identitas bahkan nominal tabungan nasabhpun menjadi rahasia bahkan, hal-hal kecilpun jika itu terkait dengan data nasabah BSI akan dirahasiakan oleh bank. Hal-hal yang dianggap kecil jika itu bocor kepada pihak lain, itu bisa menjadi hukum itu pihak bank. Bank Syariah Indonesia selalu menjaga keamanan terkait dana nasabah, bagaimana pun bank berusaha menjaga dana bank agar tidak terjadi pembobolan dana. BSI untuk menjaga keamanan dana nasabah pada aplikasi *mobile banking* menerapkan pin atau kunci jika akan melakukan transaksi. Dengan begitu hanya nasabah pemilik yang dapat membuka aplikasi *BSI mobile banking* tersebut. Sama halnya dengan keakuratan yang diberikan bank untuk nasabah. Dimana adanya kesesuaian informasi yang diinginkan nasabah dengan yang didapat dari bank sama, keakuratan dan ketepatan catatan transaksi,

⁸¹Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Addy Saputra, S.E, M.M selaku pimpinan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 11 Februari 2021 Pukul 14.07 WIB.

kejelasan informasi yang diterima, dan kelengkapan fasilitas *mobile banking* sesuai dengan yang ada di bank tersebut. Dengan begitu nasabah akan merasa nyaman dan puas untuk bertransaksi menggunakan layanan aplikasi *mobile banking*.⁸²

2. Penilaian Nasabah Terhadap Fasilitas dan Kualitas yang Disediakan Oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) Konvensional dan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Bojonegoro

a. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Bojonegoro

Kualitas layanan pada aplikasi BRI *mobile banking* yang bisa menilai adalah nasabah yang menggunakannya, karena nasabah yang merasakan, menggunakan dan memanfaatkan layanan fasilitas yang disediakan dalam BRI *mobile banking*. Nasabah BRI yang menggunakan aplikasi *mobile banking* merasakan manfaatnya, dimana nasabah memudahkan dalam bertransaksi. Yang sesuai dengan pernyataan nasabah BRI yaitu saudari Nurul Sholikhah yang mengatakan bahwa:

Iya, saya menggunakan BRI *mobile banking* sudah cukup lama. Sejauh ini saya menggunakan BRI *mobile banking* lancar-lancar saja. Dengan adanya fasilitas dan kualitas yang diberikan BRI dalam aplikasi BRI *mobile banking* sangatlah membantu dalam bertransaksi sehari-hari. Dimana BRI *mobile banking* memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan lebih hemat biaya dan waktu.⁸³

Berbeda halnya dengan yang dirasakan oleh saudari Laila Nur Cahyani yang sempat mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi BRI *mobile banking*, yang mana beliau mengatakan bahwa:

⁸²Hasil Wawancara dengan Bapak Lukus Anvadhika, S.E selaku Customer Servis BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 11 Februari 2021 Pukul 11.30 WIB.

⁸³Hasil Wawancara dengan Nurul Sholikhah, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 7 Januari 2022 Pukul 15.00 WIB.

Saya pernah mengalami kendala saat mau masuk dalam aplikasi BRI *mobile banking* yaitu saya lupa passwordnya dan saya juga belum mengaktifkan fitur layanan *fingerprint* sehingga saya salah memasukkan password sebanyak tiga kali dan akhirnya akun saya terblokir dan tidak bisa masuk lagi.⁸⁴

Hal yang sama juga dirasakan oleh Makhrus Gufron, selaku Nasabah BRI KC Bojonegoro dalam menggunakan aplikasi BRI *mobile banking* juga mengalami kendala hal ini sesuai dengan pertanyaannya, yang mengatakan bahwa:

Pernah, saya mengalami kendala saat bertransaksi transfer ke rekening lain. Saat itu transfer sukses namun saat dicek penerima belum menerima uang tersebut atau uang belum masuk rekening penerima. Saat saya mengurus itu katanya pihak bank hal ini terjadi karena adanya gangguan sistem. Sehingga saya harus menunggu beberapa menit untuk memastikan uang tersebut sudah terkirim ke rekening penerima.⁸⁵

Hasil wawancara pada nasabah BRI KC Bojonegoro menyatakan bahwa pelayanan CS BRI KC Bojonegoro pada saat menangani nasabah yang mengalami kendala pada aplikasi BRI *mobile banking* bisa dinilai kurang. Hal ini sesuai dengan pernyataan Laila Nur Cahyani, sebagai nasabah BRI KC Bojonegoro yang mengatakan bahwa:

Pada saat saya ke kantor BRI kendalanya adalah nomer hp yang saya gunakan sudah tidak aktif dan saya harus menggunakan nomor hp baru yang aktif. Tapi saat melakukan aktivasi kembali kode verifikasi yang dikirim melalui SMS tidak saya terima selama beberapa jam. Setelah saya menunggu cukup lama sekitar 3 jam an, saya bilang kepada cs nya dan cs bilang kalau ditunggu dirumah saja sampai dapat SMS kode verifikasinya. Kemudian saya pulang, dan sudah beberapa hari saya tetap belum mendapat SMS kode verifikasi. Pada minggu berikutnya saya coba datang lagi ke BRI KC Bojonegoro namun hal tersebut terulang lagi. Setelah tiga hari

⁸⁴Hasil Wawancara dengan Laila Nur Cahyani, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 9 Januari 2022 Pukul 10.00 WIB.

⁸⁵ Hasil Wawancara dengan Makhrus Ghufon, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 22 April 2022 Pukul 09.15 WIB.

menunggu saya mencoba untuk datang ke kantor BRI lainnya. disini pelayanan cukup baik tapi agak lama, namun kode verifikasi hanya menunggu beberapa menit saya sudah menerima SMS, dan saya sudah bisa mengakses kembali BRI *mobile banking*.⁸⁶

Berbeda halnya dengan pelayanan pada saat nasabah akan daftar akun BRI *mobile banking* pada BRI KC Bojonegoro. *Customer Service* melayani nasabah dengan cukup cepat dan baik. Hal ini sesuai dengan ulasan yang diberikan oleh Nurul Sholikhah, sebagai nasabah pada BRI KC Bojonegoro, yang mengatakan bahwa:

Pada saat saya melakukan aktivasi BRI *mobile banking* pada pertama kalinya, cs cukup cepat dan tanggap. Saya dimintai kartu identitas, atm serta buku tabungan untuk pendaftaran BRI *mobile banking*. tapi untuk melakukan pendaftaran tersebut saya harus mengantri sekitar 30-45 menit an untuk menunggu giliran saya, karena nasabah pada saat itu cukup banyak.⁸⁷

Dari hasil wawancara dengan nasabah saat pertama kali ataupun jika ada kendala dalam transaksi di aplikasi *mobile banking* yang harus menyelesaikan masalah ke bank, nasabah tidak ditarik biaya apapun. Dalam artian tidak ada biaya dalam melakukan pendafrtan dan aktivasi pada BRI *mobile banking*. Hal ini sesuai dengan pernyataan saudari Laila Nur Cahyani sebagai nasabah di BRI KC Bojonegoro, yaitu:

Saat pertama kali saya melakukan pendaftaran aplikasi BRI *mobile banking*, saya tidak ditarik biaya apapun, mungkin nomor yang akan saya gunakan untuk daftar aplikasi BRI *moile banking* harus ada pulasanya itu saja. Pada saat saya ada kendala pun saya jga tidak ditarik biaya.⁸⁸

⁸⁶ Hasil Wawancara dengan Laila Nur Cahyani, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 9 Januari 2022 Pukul 10.09 WIB.

⁸⁷ Hasil Wawancara dengan Nurul Sholikhah, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 7 Januari 2022 Pukul 15.15 WIB.

⁸⁸ Hasil Wawancara dengan Laila Nur Cahyani, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 9 Januari 2022 Pukul 10.19 WIB.

Begitu juga seperti yang dikatakan oleh Makhrus Ghufron selaku nasabah BRI KC BOjonegoro yang mengatakan bahwa:

Waktu saya pertama kali membuka rekening di BRI KC Bojonegoro saya ditawari juga untuk membuka akun BRI *mobile banking* oleh CS nya. Saya tertarik dan saya mengikuti arahan yang diberikan oleh CS. Saat pendaftaran akun BRI *mobile banking* tidak dikenakan biaya hanya saja ditanya di HP saya sudah ada pulsanya atau belum, kebetulan waktu itu sudah ada dan saya hanya menunggu dan memberikan data saya kepada CS. Setelah beberapa menit akun BRI *mobile banking* sudah siap di gunakan.⁸⁹

Dengan menggunakan layanan pada aplikasi BRI *mobile banking* nasabah mengungkapkan merakan adanya kepuasan karena dengan menggunakan BRI *mobile banking* nasabah sangat terbantu dan dimudahkan segala transaksinya. Hal ini diungkapkan oleh nasabah dari BRI KC Bojonegoro yaitu Nurul Sholikhah, bahwa:

Memang dengan adanya aplikasi BRI *mobile banking* aktivitas saya dalam bertransaksi menjadi lebih mudah dan lebih efisien. Saya merupakan seorang ibu rumah tangga yang tidak punya waktu banyak untuk keluar rumah. Jadi dengan adanya aplikasi BRI *mobile banking* ini saya merasa sangat puas, karena lebih menghemat waktu, apalagi dimusim covid-19 ini, saya merasa takut untuk keluar rumah.⁹⁰

Dan juga diungkapkan oleh saudari Laila Nur Cahyani, sebagai nasabah dari BRI KC Bojonegoro yang mengatakan bahwa:

Iya, saya cukup puas dengan adanya aplikasi BRI *mobile banking* ini, meskipun ada beberapa kendala yang saya alami. Saya seorang mahasiswa sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini, yang didukung dengan fitur digital money dan BRIVA, karena dengan

⁸⁹ Hasil Wawancara dengan Makhrus Ghufron, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 22 April 2022 Pukul 09.30 WIB.

⁹⁰ Hasil Wawancara dengan Nurul Sholikhah, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 7 Januari 2022 Pukul 15.21 WIB.

itu saya bisa dapat melakukan belanja dengan mudah tanpa harus keluar atau ke ATM lagi.⁹¹

b. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bojonegoro

Di kabupaten Bojonegoro bank syariah hanya terdapat dua bank syariah setelah merger menjadi Bank Syariah Indonesia dan yang satunya adalah Bank Mitra Syariah. Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro menawarkan pelayanan pada aplikasi BSI *mobile banking* dengan kualitas yang baik yang mampu menarik nasabah lebih banyak. Tujuan adanya aplikasi ini adalah untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Hampir semua nasabah pada BSI KC Bojonegoro menggunakan aplikasi BSI *mobile banking*. Aplikasi pada BSI *mobile banking* memiliki tampilan yang menarik dan fitur-fiturnya pun mudah dipahami. Saat melakukan transaksi melalui BSI *mobile banking* kualitasnya. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Alifiani Kumala, yang merupakan salah satunya nasabah BSI KC Bojonegoro, yang menyatakan bahwa:

Iya, saya menggunakan aplikasi BSI *mobile banking* yang sudah cukup lama. Sebelum merger menjadi BSI saya dulunya merupakan nasabah BRISyariah KC Bojonegoro. Hampir semua fitur pada BSI *mobile banking* sudah saya gunakan. Bagi saya semua fitur pada mudah untuk dipahami dan tampilannya pun menurut saya sangat menarik, dimana saat pertama masuk aplikasi langsung ditampilkan menu yang lengkap dan bagusnya lagi ada fitur islami, yang saya sendiri seorang muslim sangat membutuhkannya itu.⁹²

⁹¹ Hasil Wawancara dengan Laila Nur Cahyani, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 9 Januari 2022 Pukul 10.23 WIB.

⁹² Hasil Wawancara dengan Alifiani Kumala, selaku nasabah BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 5 Januari 2022 Pukul 08.12 WIB.

Tidak jauh berbeda seperti yang diungkapkan oleh Safira Pratiwi yang juga merupakan nasabah pada BSI KC Bojonegoro yang menggunakan layanan aplikasi BSI *mobile banking* mengatakan bahwa:

Saya menggunakan BSI *mobile banking* karena dapat memudahkan transaksi saya dalam sehari-hari. Aplikasi BSI *mobile banking* sangat banyak fitur-fiturnya ada juga fitur islami yang memudahkan saya bisa tau jam sholat. Keamanan pada aplikasi BSI *mobile banking* sangat *safety*, meskipun pada saat masuk itu tidak membutuhkan *password* ataupun PIN namun saat akan bertransaksi diperlukan sandi dan pin, hal ini tentunya dapat mencegah pembobolan melalui *mobile banking*.⁹³

Nurul Fitriyah selaku Nasabah dari BSI KC Bojonegoro mengungkapkan bahwa alasannya menggunakan BSI *mobile banking* yaitu sebagai berikut:

Waktu saya membuka rekening BSI saya ditawarkan oleh CSnya untuk membuka karena dapat mempermudah transaksi tanpa harus ke bank ataupun ke ATM. Dan akhirnya saya membuka BSI *mobile banking*. ternyata sangat memudahkan saya dalam bertransaksi apalagi orang seperti saya yang mempunyai mobilitas yang tinggi, aplikasi ini sangat membantu saya untuk menghemat waktu.⁹⁴

Alifiani Kumala juga mengungkapkan bahwa pelayanan BSI pada saat migrasi sangat mudah, yaitu:

Saat saya melakukan pemindahan rekening dan *mobile banking* dari BRISyariah ke BSI sangat mudah sekali. Waktu itu saya lupa membawa buku rekening. Saya hanya membawa ATM dan identitas saja. Namun CS tetap melayani dengan mudah cepat, karena saya juga menyimpan nomer rekening tabungan BRISyariah saya.⁹⁵

⁹³ Hasil Wawancara dengan Safira Pratiwi, selaku nasabah BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 5 Januari 2022 Pukul 18.00 WIB.

⁹⁴ Hasil Wawancara dengan Nurul Fitriyah, selaku nasabah BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 22 April 2022 Pukul 08.30 WIB.

⁹⁵ Hasil Wawancara dengan Alifiani Kumala, selaku nasabah BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 5 Januari 2022 Pukul 08.20 WIB.

Dari pernyataan beberapa informan diatas, *BSI mobile banking* memiliki kualitas yang baik yang didukung dengan fitur-fitur menarik dan mudah dipahami. *BSI mobile banking* bukan hanya memudahkan nasabah dalam bertransaksi saja namun *BSI mobile banking* juga memudahkan dalam kehidupan sehari-hari yaitu dengan adanya fitur islami. Fitur pada *BSI mobile banking* juga dilengkapi dengan layanan islami yang memudahkan muslim dalam menjalankan kewajibannya. Kualitas yang baik pada BSI juga ditunjukkan dengan pelayanan yang diberikan *customer service* untuk nasabah pada saat nasabah mengalami kendala pada saat nasabah akan melakukan migrasi.

Dari hasil wawancara dengan nasabah, nasabah mengungkapkan bahwa sejauh ini saat menggunakan aplikasi *BSI mobile banking* tidak pernah mengalami kendala apapun. Hal ini diungkapkan oleh Alifiani Kumala yang mengatakan bahwa:

Tidak, sejauh ini pada saat saya mengakses dan bertransaksi melalui *BSI mobile banking* belum pernah mengalami kendala semacam gagal transfer, transfer tidak masuk atau yang lainnya.⁹⁶

Hal yang sama juga dirasakan oleh Nurul Fitriyah sebagai nasabah BSI KC Bojonegoro:

Sejauh ini saya menggunakan aplikasi *BSI mobile banking* tidak ada kendala. Mungkin kendala yang saya alami susah untuk mengakses dikarenakan jaringan internetnya susah, soalnya daerah saya cukup plosok jika dirumah.⁹⁷

⁹⁶ Hasil Wawancara dengan Alifiani Kumala, selaku nasabah BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 5 Januari 2022 Pukul 08.26 WIB.

⁹⁷ Hasil Wawancara dengan Nurul Fitriyah, selaku nasabah BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 22 April J2022 Pukul 08.45 WIB.

Hal yang sama juga ditingkatkan oleh Safira Pratiwi sebagai nasabah BSI KC Bojonegoro:

Tidak pernah, bahkan saat saya melakukan migrasi pun sangat-sangat mudah. saya migrasi rekening melalui Live Chat Aisyah. Tata caranya saya masuk pada website BSI, kemudian saya klik Live Chat asiyah, muncul saya harus mengisi data, mengetik aktivasi dan input data. Setelah 1-2 menit saya mendapat SMS kode aktivasi. Kemudian saya langsung masukan kode aktivasi tersebut pada BSI *mobile banking* yang sebelumnya sudah saya download dan kemudian migrasi selesai.⁹⁸

Dari hasil wawancara dengan nasabah BSI KC Bojonegoro menunjukkan bahwa adanya kepuasan yang dirasakan oleh nasabah saat menggunakan layanan aplikasi BSI *mobile banking*, hal ini diungkapkan oleh Alfiani Kumala sebagai nasabah BSI, yang mengatakan bahwa:

Saya menggunakan layanan ini kurang lebih 3 tahun. Dengan adanya BSI *mobile banking* ini saya tidak perlu jauh-jauh pergi ke bank atau ke ATM hanya untuk sekedar transfer misalnya. Dan juga tidak perlu jauh-jauh ke konter untuk membeli pulsa. Saya sangat puas dengan layanan ini.⁹⁹

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Safira Pratiwi yang juga merupakan nasabah dari BSI KC Bojonegoro, yang mengatakan bahwa:

Saya menggunakan layanan dari BSI *mobile banking* kurang lebih sudah 2 tahun. Alasan saya menggunakan ini disamping karena tempat tinggal saya yang jauh dari BSI ataupun ATM adalah layanan ini lebih praktis dan sangat membantu dalam bertransaksi.¹⁰⁰

Dari pernyataan dari beberapa nasabah BSI KC Bojonegoro dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan BSI *mobile*

⁹⁸ Hasil Wawancara dengan Safira Pratiwi, selaku nasabah BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 5 Januari 2022 Pukul 18.02 WIB.

⁹⁹ Hasil Wawancara dengan Alfiani Kumala, selaku nasabah BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 5 Januari 2022 Pukul 08.32 WIB.

¹⁰⁰ Hasil Wawancara dengan Safira Pratiwi, selaku nasabah BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 5 Januari 2022 Pukul 18.13 WIB.

banking dan akan terus menggunakan layanan ini untuk bertransaksi karena menurut mereka layanan ini sangat mudah digunakan, menghemat waktu dan memudahkan dalam bertransaksi.

c. Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Bojonegoro dan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bojonegoro

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan nasabah pengguna aplikasi *BRI mobile banking* dan *BSI mobile banking*. Menunjukkan bahwa mereka merasa terbantu dengan adanya kedua aplikasi tersebut dalam bertransaksi sehari-hari. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Lailatul Mayada selaku nasabah yang menggunakan aplikasi *BRI mobile banking* dan *BSI mobile banking* yang mengatakan bahwa:

Iya, karena jika saya ingin membayar listrik dan air saya tinggal menggunakan aplikasi tersebut.¹⁰¹

Hal yang ini juga di rasakan oleh Luthfi Jauhari yang mengatakan bahwa merasa terbantu dan dimudahkan. Hal ini sesuai dengan pernyataannya selaku nasabah pengguna *BRI mobile banking* dan *BSI mobile banking*, yang mengatakan bahwa:

Iya, saya tinggal buka aplikasi kemudian pilih jenis transaksi yang saya mau.¹⁰²

Dalam melakukan transaksi ada beberapa kendala yang dialami oleh nasabah. hal ini sesuai dengan pernyataan dari Donna Ayu Wardani

¹⁰¹ Hasil Wawancara dengan Lailatul Mayada, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022 Pukul 08.30 WIB.

¹⁰² Hasil Wawancara dengan Luthfi Jauhari, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022 Pukul 13.30 WIB.

selaku nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* yang mengatakan bahwa:

Ya saya pernah saat saya melakukan transaksi transfer di BRI *mobile banking* tertulis transaksi berhasil tapi saat di cek di rekening penerima ternyata belum masuk sehingga saya harus complain ke pihak bank. Namun saya belum pernah mengalami kendala di BSI *mobile banking*.¹⁰³

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Nuril Khanzahra, selaku nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* yang mengatakan bahwa:

Pernah, akun BRI *mobile banking* saya terblokir karena saya lupa kata sandinya. Tapi pihak bank lama saat menyelesaikan permasalahan saya. Kalau untuk BSI *mobile banking* sejauh ini belum pernah mengalami masalah.¹⁰⁴

Begitu juga seperti yang dialami oleh Luthfi Jauhari, selaku nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* yang menyatakan bahwa:

Iya saya pernah mengalami kendala yaitu akun saya error tidak bisa dibuka, sehingga saya tidak bisa menggunakan aplikasi BRI *mobile banking*.¹⁰⁵

Dari pernyataan diatas menunjukkan bahwa masih sering terjadi masalah atau kendala yang dihadapi oleh nasabah saat bertransaksi menggunakan aplikasi BRI *mobile banking*. Berbeda dengan saat nasabah

¹⁰³ Hasil Wawancara dengan Donna Ayu Wardani, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022 Pukul 14.06 WIB.

¹⁰⁴ Hasil Wawancara dengan Nuril Khanzahra, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022 Pukul 11.00 WIB.

¹⁰⁵ Hasil Wawancara dengan uthfi Jauhari, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022 Pukul 13.35 WIB.

menggunakan aplikasi BSI *mobile banking* yang jarang mengalami masalah atau kendala saat bertransaksi.

Beberapa nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* mengatakan adanya perbedaan diantara kedua aplikasi tersebut. Sebagaimana yang dikatakan oleh Luthfi Jauhari, selaku nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* yang menyatakan bahwa:

Perbedaan pada kedua aplikasi ini, menurut saya jika pada BSI *mobile banking* ada fitur islami, seperti asmaul husna, juz amma dan layanan pengingat waktu shalat dan arah kiblat.¹⁰⁶

Sama halnya seperti yang dikatakan oleh Lailatul Mayada, selaku nasabah yang menggunakan aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* yang mengungkapkan adanya perbedaan antara kedua aplikasi tersebut, sesuai dengan perkataannya yang mengatakan bahwa:

Perbedaan kedua aplikasi tersebut ada pada keamanan ya. Pada BRI *mobile banking* ada menu *log in* dan *log out*, tapi pada BSI *mobile banking* tidak ada menu *log in* ataupun *log out*.¹⁰⁷

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan yang ada pada aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*. Karena nasabah merasa dimudahkan dan sudah bertahun-tahun menggunakan kedua aplikasi ini karena merasa puas. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ida Yanti selaku nasabah pengguna

¹⁰⁶ Hasil Wawancara dengan Luthfi Jauhari, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022 Pukul 10.10 WIB.

¹⁰⁷ Hasil Wawancara dengan Lailatul Mayada, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022 Pukul 08.40 WIB.

aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* yang mengatakan bahwa:

Setelah bertahun-tahun menggunakan kedua aplikasi ini saya merasa dimudahkan sehingga saya merasa puas dan akan menggunakan kedua aplikasi ini kedepannya.¹⁰⁸

Hal serupa juga dikatakan oleh Lailatul Mayada selaku nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* yang mengatakan bahwa:

Iya saya merasa puas. Karena aplikasi ini bisa digunakan dimana saja dan kapan saja. Saya tidak perlu ke bank atau ke ATM untuk bertransaksi dan dapat digunakan 24 jam.¹⁰⁹

Dari hasil wawancara dalam perbandingan aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*, nasabah mengatakan BSI *mobile banking* yang lebih unggul. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan oleh beberapa nasabah pengguna BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* yaitu seperti yang dikatakan oleh Luthfi Jauhari yang mengatakan bahwa:

Menurut saya lebih unggul BSI *mobile banking*. tampilan yang diberikan menarik, fitur lebih banyak dan lebih lengkap dibandingkan pada BRI *mobile banking*.¹¹⁰

Sama halnya seperti yang dikatakan oleh Donna Ayu Wardani selaku nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* yang mengungkapkan bahwa:

¹⁰⁸ Hasil Wawancara dengan Ida Yanti, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022 Pukul 15.00 WIB.

¹⁰⁹ Hasil Wawancara dengan Lailatul Mayada, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022 Pukul 08.45 WIB.

¹¹⁰ Hasil Wawancara dengan Luthfi Jauhari, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022 Pukul 10.20 WIB.

Saya lebih suka dan sering bertransaksi dengan BSI *mobile banking* karena saat transfer tidak butuh waktu lama dan langsung masuk ke rekening penerima.¹¹¹

Begitu juga menurut pandangan Nuril Khazahra selaku nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* yang mengatakan bahwa:

Menurut saya lebih unggul BSI *mobile banking*. karena saya lebih mudah mengatur keuangan dengan fitur transaksi terjadwal.¹¹²

Berbeda halnya yang dirasakan oleh Ida Yanti selaku nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* yang mengatakan bahwa:

Lebih unggul BRI *mobile banking* dari penggunaannya juga lebih banyak BRI *mobile banking* dibandingkan dengan BSI *mobile banking*.¹¹³

Dan sama juga seperti yang dirasakan oleh Lailatul Mayada, selaku nasabah pengguna BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* yang mengungkapkan bahwa:

Menurut saya yang lebih unggul adalah aplikasi BRI *mobile banking* dibandingkan dengan BSI *mobile banking*. Saya lebih merasa aman jika bertransaksi di BRI *mobile banking* karena dilengkapi dengan menu *log in* dan *log out*.¹¹⁴

Dari beberapa pernyataan diatas menunjukkan bahwa ada sebanyak 5 nasabah dengan 3 mengatakan lebih unggul aplikasi pada BSI

¹¹¹ Hasil Wawancara dengan Donna Ayu Wardani, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022 Pukul 14.16 WIB.

¹¹² Hasil Wawancara dengan Nuril Khazahra, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022 Pukul 11.12 WIB.

¹¹³ Hasil Wawancara dengan Ida Yanti, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022 Pukul 15.09 WIB.

¹¹⁴ Hasil Wawancara dengan Lailatul Mayada, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022 Pukul 08.52 WIB

mobile banking dan 2 nasabah mengatakan bahwa aplikasi BRI *mobile banking* lebih unggul dibandingkan dengan BSI *mobile banking*. Dari pernyataan dapat disimpulkan bahwa aplikasi BSI *mobile banking* lebih unggul dibandingkan dengan aplikasi BRI *mobile banking*.