

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### A. Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI) *Mobile Banking* KC Bojonegoro dan Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile Banking* KC Bojonegoro

Berdasarkan Fitur pada aplikasi BRI *mobile banking* yang disediakan oleh BRI KC Bojonegoro dan aplikasi BSI *mobile banking* yang disediakan oleh BSI KC Bojonegoro dapat dipaparkan sebagai berikut:

**Tabel 5.1**  
**Perbandingan Fitur-Fitur Aplikasi BRI *Mobile Banking* dan BSI *Mobile Banking***

No.	Fitur	BRI	BSI
1	<b>Informasi Rekening</b>	√	√
	- Informasi Saldo	√	√
	- Info Limit	×	√
	- Info Prtfolio	×	√
	- Tanggal Mutasi/ Daftar Mutasi	√	√
2	<b>Transfer</b>	√	√
	- Sesama Bank	√	√
	- Antar Bank	√	√
	- QRIS	√	√
	- BI Fast	√	√
3	<b>Pembelian</b>	√	√

	- Pulsa/Data	√	√
	- Token Listrik	√	√
	- Voucher HP	×	√
	- E-Money	×	√
	- TOP UP	√	√
	- Steaming Video & Musik	×	√
	- Aqiqah	×	√
	- SBN	×	√
	- Kartu Debit OTP	×	√
	- BRIZZI	√	×
4	<b>Dompot Digital</b>	√	√
	- Shopee Pay	√	√
	- OVO	√	√
	- DANA	√	√
	- LinkAja	√	√
	- GoPay	√	√
	- Paytren	×	√
	- Layanan Syariah LinkAja	×	√
5	<b>Pembayaran</b>	√	√
	- Tagihan Listrik	√	√
	- Penerimaan Negara (MPN)	×	√
	- BRIVA	√	×
	- BPJS	√	√
	- KAI/Tiket	√	√

	- Kartu Kredit	√	×
	- Asuransi	√	√
	- LTMPT	√	×
	- PDAM	√	√
	- TV Kabel/Internet	√	√
	- Telkom	√	√
	- Akademis	×	√
	- Institusi	×	√
	- Hasanah Card	×	√
	- Cicilan	√	×
	- QR Pedagang	√	×
	- Multipayment	×	√
	- Haji dan Umrah	×	√
	- E-Commerce	×	√
	- Berbagi Ziswaf	×	√
	- Samsat Digital Nasiona (SIGNAL)	×	√
	- Perusahaan Gas Negara (PGN)	×	√
6	<b>Informasi</b>	×	√
	- Kurs	√	√
	- Saham	√	×
	- ATM Tersekat	√	√
	- Bank Terdekat	√	√
	- Emas	×	√
7	<b>Pengaturan</b>		

	- Fast Menu/Menu Favorit	√	√
	- Keamanan/ Kata Sandi	√	√
	- Aktivasi	×	√
	- Pin	×	√
	- Bahasa	×	√
	- Email	×	√
8	<b>Bantuan/Menu CS</b>	√	√
	- Kontak Kami	√	√
	- Daftar dan pelaporan masalah transaksi	×	√
	- Syarat dan Ketentuan	√	×
	- Pusat Bantuan/ Chat Aisyah	√	√
9	<b>E-Commers</b>	×	√
	- Bukalapak	×	√
	- Tokopedia	×	√
	- BUMDes	×	√
	- Bhineka	×	√
	- Shopee	×	√
	- Doku	×	√
10	<b>Produk/Pembiayaan</b>	√	√
	- Mitraguna	×	√
	- BRISPOT	√	×
	- Ceria	√	×
	- Deposito	√	×
	- DPLK	√	×

11	<b>Layanan Islami</b>	×	√
	- Hikmah	×	√
	- Kalkulator Qurban	×	√
	- Waktu Sholat	×	√
	- Arah Kiblat	×	√
	- Lokasi Masjid Terdekat	×	√
	- Asmaul Husna	×	√
12	<b>Manajemen Kartu</b>	×	√
	- Blokir Kartu	×	√
	- Kartu Debit OTP	×	√
	- Kartu Debit	×	√
13	Tarik Tunai	√	√
14	Catatan Keuangan	√	×
15	Buka Rekening	×	√
16	Promo	√	×

*Sumber: Olahan Peneliti*

Keterangan:

√ = Ada

× = Tidak Ada

Dari tabel 5.1 di atas dapat dijelaskan bahwa, Informasi Rekening yang terdiri dari: Informasi Saldo, Daftar Mutasi dan Tanggal Mutasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* sama-sama memiliki fitur tersebut. Perbedaannya adalah BSI *mobile banking* terdapat fitur Informasi Limit dan Portofolio sedangkan di BSI *mobile banking* tidak tersedia fitur tersebut.

Pada fitur transfer yang terdiri dari: Transfer Sesama Bank, Antar Bank, BI Fast dan QRIS Bank Syariah Indonesia Dan Bank Rakyat Indonesia sama-sama memiliki fitur tersebut.

Pembelian: adanya fitur-fitur pada BRI *mobile banking* hanya pembelian Token Listrik, Pulsa/Data, TOP UP dan BRIZZI. Untuk BSI *mobile banking* fitur-fitur aplikasinya dalam pembelian yaitu: Token Listrik, Pulsa/Data, Voucher HP, TOP UP, Streaming Video & Musik, E-Money, Debit OTP, Aqiqah dan SBN. Fitur pembelian lebih banyak pada aplikasi BSI *mobile banking*. Perbedaanya di BRI *mobile banking* tidak tersedia fitur yang dimiliki oleh BSI *mobile banking* yaitu: Streaming Video & Musik, E-Money, Debit OTP, Aqiqah dan SBN. Sedang di BSI *mobile banking* tidak memiliki fitur yang ada pada BRI *mobile banking* yaitu BRIZZI.

Pada fitur Dompot Digital BRI *mobile banking* memiliki layanan pada ShopeePay, LinkAja, GoPay, OVO, dan DANA. Sedangkan pada BSI *mobile banking* lebih lengkap yaitu semua fitur yang ada pada BRI *mobile banking* ditambah dengan fitur LinkAja Syariah, Paytren, dan E-Money.

Pembayaran: adanya fitur-fitur pada aplikasi BRI *mobile banking* pembayaran yaitu Tagihan Listrik, BRIVA, BPJS, KAI, PDAM, TV Kabel/Internet, Telkom, Kartu Kredit, QR Pedagang, Pascabayar, LTMP, Donasi, Asuransi dan Cicilan. Fitur pembayaran pada BSI *mobile banking* yaitu: Tagihan Listrik, Telepon/HP/Telkom Pay, Akademis, Intitusi, Tiket, Asuransi, Internet/TV Kabel, *E-Commerce*, Berbagi Ziwaf, BPJS, Haji dan Umrah, MPN, PDAM, SIGNAL, *Multi Payment*, PGN, dan Hasanah Card. Pada fitur

pembayaran lebih banyak pada aplikasi BSI *mobile banking*, namun masing-masing aplikasi memiliki kekurangan masing-masing. Dimana ada layanan yang BSI *mobile banking* tidak ada dan BRI *mobile banking* memilikinya dan sebaliknya.

Adanya fitur *E-Commers*, Manajemen Kartu dan fitur Layanan Islami hanya ada pada aplikasi BSI *mobile banking*. Sedangkan pada fitur Produk dan Pembiayaan di BSI *mobile banking* hanya ada pembiayaan Mitraguna. Pada BRI *mobile banking* tersedia layanan produk BRISPOT, Ceria, Depositi dan DPLK. Kemudian pada fitur tarik tunai pada aplikasi *mobile banking* BSI dan BRI mempunyainya. Pada BRI *mobile banking* tersedia fitur Catatan keuangan dan Promo yang hanya ada pada BRI *mobile banking*. namun BSI *mobile banking* juga memiliki fitur yang hanya ada pada BSI *mobile banking* yaitu Buka Rekening.

Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa fitur aplikasi BRI *mobile banking* yang tidak lebih banyak jika dibandingkan dengan fitur pada aplikasi BSI *mobile banking*.

Kemudian berdasarkan Tarif Layanan *Mobile Banking* pada Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia dapat dipaparkan sebagai berikut:

**Tabel 5.2**  
**Tarif Layanan BRI *Mobile Banking* Dan BSI *Mobile Banking***

No.	Jenis Layanan Transaksi	Tarif (Rp)	
		BSI	BRI
1	Transfer sesama bank	Gratis	Gratis

2	Transfer BI Fast	×	Rp. 2.500,-
3	Transfer Online	Rp. 2.900,-	Rp. 6.500,-
4	Transfer SKN	Rp. 6.500,-	×
5	Bulanan perorangan	Gratis	Gratis
6	Pembayaran tagihan PLN	Rp. 3.000,-	Rp. 8.000,-
7	Bulanan perusahaan	Rp. 10.000,-	Rp. 3.000,-

Sumber: Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel 5.2 dapat dilihat jenis transaksi layanan pada aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia ada 6 item jenis tarif layanan yang diberikan masing-masing bank. Perbedaannya pada BRI *mobile banking* tidak terdapat fitur fitur transfer antar bank SKN, berbeda dengan BSI *mobile banking* yang menyediakan fitur transfer antar bank SKN. Sedangkan pada BSI *mobile banking* tidak tersedia fitur transfer antar bank *online* yang berbeda dengan BRI *mobile banking* yang menyediakan fitur tersebut. Pada kedua aplikasi *mobile banking* dari BRI dan BSI terdapat 2 jenis transaksi yang tidak bayar (gratis) yaitu: Transfer sesama bank dan Biaya bulanan perorangan. Sedangkan 4 jenis transaksi lainnya berbayar pada aplikasi BRI *mobile banking* yaitu: Transfer BI Fast, Transfer *Online*, Pembayaran tagihan PLN dan Bulanan perusahaan. Dan pada BSI *mobile banking* yaitu: Transfer SKN, Transfer *Online*, Pembayaran tagihan PLN dan Bulanan perusahaan.

Dari pemaparan tersebut dapat dilihat bahwa tarif transaksi layanan *mobile banking* dari Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia memiliki biaya tarif yang cukup terjangkau, namun tarif layanan BSI *mobile*



*banking* lebih mahal sedikit jika dibandingkan dengan tarif layanan BRI *mobile banking*.

Kemudian berdasarkan keamanan yang ada *Mobile Banking* yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

Keamanan pada aplikasi BRI *Mobile Banking* memiliki tiga keamanan yang ada pada saat bertransaksi melalui BRI *mobile banking* yaitu *Password*, *Username* atau bisa menggunakan *fingerprint* dan melakukan verifikasi akun yang mengharuskan nasabah untuk berinteraksi dengan *customer service* operator bank. Kemudian keamanan pada aplikasi BSI *mobile banking* terdapat 3 keamanan yaitu PIN, Sandi dan Verifikasi akun. PIN dan sandi digunakan pada saat akan melakukan transaksi bukan pada saat *log in* aplikasi BSI *mobile banking*.

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa pada aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* sama-sama memiliki 3 keamanan, namun dengan cara yang berbeda. Perbedaan ini terletak pada saat dimana pengguna akan masuk atau *log in* pada aplikasi *mobile banking*. Pada aplikasi BRI *mobile banking* saat pengguna ingin mengakses aplikasi tersebut diperlukan masuk atau *log in* dengan *username* dan *password* atau bisa dengan menggunakan *fingerprint* yang didapat saat pertama mendaftar dan verifikasi akun BRI *mobile banking*. Saat akan melakukan transaksi tertentu baru diperlukan PIN untuk melanjutkan transaksi seperti transaksi transfer, Top Up dan lainnya. Namun berbeda dengan aplikasi BSI *mobile banking*, pada aplikasi BSI *mobile*

*banking* saat pengguna ingin mengakses aplikasi tersebut tidak diperlukan masuk atau *log in ke* aplikasi tersebut. Pengguna hanya perlu masuk atau *log in* pada aplikasi BSI *mobile banking* sekali saat melakukan pendaftaran dan verifikasi akun. Jadi saat pengguna ingin mengakses aplikasi BSI *mobile banking* pengguna tidak perlu masuk atau *log in* kembali. Namun saat pengguna ingin bertransaksi pada aplikasi BSI *mobile banking* diperlukan *double lock* atau kunci ganda yaitu memasukkan sandi dan PIN. Sedangkan keamanan berdasarkan verifikasi akun sama saja yaitu dilakukan pada saat mendaftar akun aplikasi BRI *mobile banking* ataupun BSI *mobile banking*. berdasarkan hal tersebut keamanan pada aplikasi BRI *mobile banking* bisa dikatakan lebih aman dibandingkan dengan keamanan pada aplikasi BSI *mobile banking*.

Kemudian berdasarkan kualitas layanan yang ada pada *Mobile Banking* yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

Kualitas Layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Bojonegoro berdasarkan hasil wawancara masih banyak nasabah yang mengalami kendala atau masalah pada saat bertransaksi di aplikasi BRI *mobile banking*, pada saat nasabah datang untuk komplain atas masalah dan kendala yang dihadapi oleh nasabah pihak bank dalam penanganannya pun bisa dibilang kurang baik, karena masih ada beberapa nasabah yang harus bolak-balik ke bank untuk menyelesaikan satu masalah atau kendala yang dialaminya. Berbeda dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bojonegoro, berdasarkan hasil wawancara

tidak banyak nasabah yang mengeluh terhadap fasilitas ataupun kualitas layanan yang diberikan atau yang disediakan oleh pihak bank pada aplikasi *mobile banking*. Sekalipun terjadi kendala atau masalah pada nasabah BSI KC Bojonegoro menyelesaikan dengan tanggap dan baik.

Dari penjelasan tersebut menunjukan bahwa kualitas layanan yang disediakan oleh BSI KC Bojonegoro lebih baik dibandingkan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh BRI KC Bojonegoro.

Dari beberapa penjelasan diatas jika dilihat dari 4 indikator tersebut yaitu fitur, tariff layanan, keamanan dan kualitas layanan yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro dan Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro, setelah dilakukan perbandingan dapat disimpulkan bahwa aplikasi BSI *mobile banking* dan kualitas pelayanannya lebih baik dan lebih unggul dibandingkan dengan aplikasi BRI *mobile banking* dan kualitas pelayanan di BRI KC Bojonegoro.

## **B. Analisis Penilaian Nasabah Terhadap Fasilitas dan Kualitas Layanan Pada Aplikasi *Mobile Banking* yang Disediakan Oleh Bank Rakyat Indonesi Syariah (BRI) KC Bojonegoro dan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bojonegoro**

### **1. Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Bojonegoro**

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara diketahui bahwa fitur-fitur dari BRI *mobile banking* mampu meningkatkan kepuasan nasabah baik sebelum masa pandemi ataupun pada saat pandemi. Nasabah mengaku

terbantu dengan adanya aplikasi BRI *mobile banking*, dimana dengan begitu mempermudah kegiatan transaksi dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan teori menurut Kotler bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>115</sup> Hal ini sesuai dengan pernyataan oleh nasabah BRI KC Bojonegoro dari beberapa kalangan yang didapat dari wawancara dengan nasabah, yang mengatakan bahwa mereka puas dengan fasilitas dan kualitas yang ada pada BRI *mobile banking*.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi BRI *mobile banking*, bank sudah berusaha semaksimal mungkin. Salah satu upaya BRI KC Bojonegoro untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan cara menyelesaikan kendala dengan baik yang dialami oleh nasabah. Namun dalam hal ini dinilai kurang oleh nasabah.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa BRI KC Bojonegoro dapat memberikan layanan fitur dan kualitas yang mampu memberikan penilaian yang positif dari nasabah. Namun hal penanganan masalah dan kendala yang dialami nasabah dinilai kurang baik.

Menurut analisis peneliti, berdasarkan teori Kotler ada 3 sarana dalam pengukuran kepuasan konsumen atau nasabah yaitu:<sup>116</sup>

---

<sup>115</sup> Philip Kotler, *Manajemen*.....h. 43

<sup>116</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*,....h. 163

a. Sistem keluhan dan usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang banyak demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem dalam menangani keluhan dan usulan.

Berdasarkan hasil wawancara, Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Bojonegoro bisa dikatakan masih sering didatangi nasabah yang komplain atas masalah dan kendala yang dihadapi oleh nasabah. Dalam penanganannya pun bisa dibilang kurang baik, karena masih ada beberapa nasabah yang harus bolak-balik ke bank untuk menyelesaikan satu masalah atau kendala yang dialaminya.

b. Survei Kepuasan Konsumen

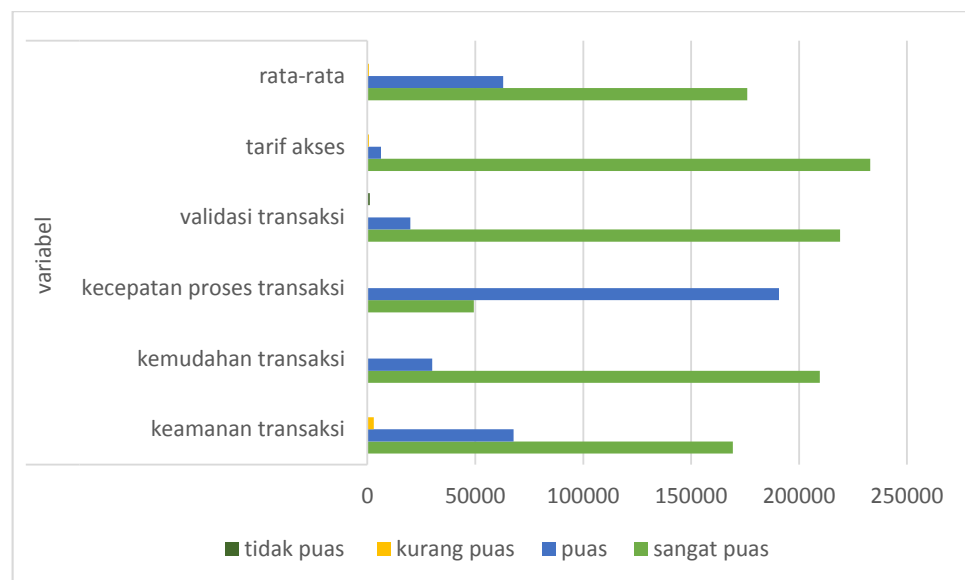
Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang sesuatu yang berhubungan dengan bank terhadap nasabah melalui transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepada konsumen.<sup>117</sup>

Survei konsumen selalu dilakukan dengan cara elakukan menyebarkan kuisisioner lewat *offline* dan *online*. Berikut data yang memuat tentang kepuasan nasabah di BRI KC Bojonegoro tahun 2021:

---

<sup>117</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*,...h. 163

**Gambar 5.1**  
**Hasil Survei Kepuasan Nasabah di BRI KC Bojonegoro**  
**Tahun 2021**



*Sumber: Data Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro Tahun 2021*

Berdasarkan gambar 5.1 menunjukkan bahwa nilai rata-rata pada beberapa variabel yang tertinggi diantara beberapa indikator tersebut adalah indikator sangat puas, dengan jumlah responden 240.000 nasabah. Dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro pada aplikasi BRI *mobile banking*.

c. Konsumen Samaran

Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

## 2. Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bojonegoro

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara diketahui bahwa fitur-fitur dari BSI *mobile banking* mampu meningkatkan kepuasan nasabah di masa pandemi ataupun sebelum adanya pandemi. Hal ini dapat diketahui dari lamanya nasabah menggunakan layanan dari BSI *mobile banking* itu sendiri. Ada nasabah yang menggunakan layanan ini untuk memenuhi kebutuhannya lebih dari 2 atau bahkan 3 tahun. Mereka menyatakan puas menggunakan layanan ini karena layanan ini sangat membantu mereka dalam hal bertransaksi apalagi pada masa pandemi seperti sekarang ini.

Berdasarkan teori, menurut Barnes kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti bahwa suatu bentuk keistimewaan dari satu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan harapan melebihi harapan<sup>118</sup>. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan nasabah dari BSI KC Bojonegoro yang telah tercantum di data yang menyatakan mereka merasa puas dengan layanan ini yang diungkapkan dengan berbagai alasan.

Selain itu, berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap fitur BSI *mobile banking* pada BSI KC Bojonegoro agar nasabah merasa puas menggunakan layanan ini, Salah satunya adalah dengan menyelesaikan masalah atau kendala yang dihadapi

---

<sup>118</sup> James Barnes, *Marketing*.....h. 35

oleh nasabah dengan cepat, sehingga nasabah dapat menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* kembali.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa BSI KC Bojonegoro terus melakukan optimalisasi layanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah terlebih lagi pada masa pandemi seperti sekarang ini.

Menurut analisis peneliti, berdasarkan teori Kotler ada 3 sarana dalam pengukuran kepuasan konsumen atau nasabah yaitu:<sup>119</sup>

a. Sistem Keluhan dan Usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang banyak demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem dalam menangani keluhan dan usulan.

Berdasarkan hasil wawancara, Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bojonegoro tidak banyak nasabah yang mengeluh terhadap fasilitas ataupun kualitas layanan yang diberikan atau yang disediakan oleh pihak bank pada aplikasi *mobile banking*. Sekalipun terjadi kendala atau masalah pada nasabah BSI KC Bojonegoro menyelesaikan dengan tanggap dan baik.

b. Survei Kepuasan Konsumen

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang sesuatu yang

---

<sup>119</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*,...h. 163

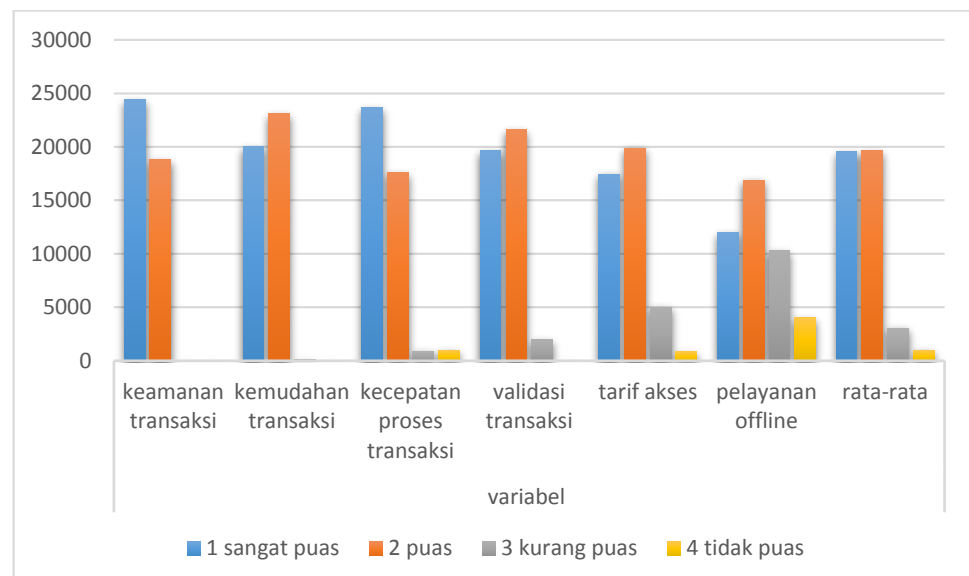


berhubungan dengan bank terhadap nasabah melalui transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepada konsumen.<sup>120</sup>

Survei konsumen selalu dilakukan secara berkala oleh pihak BSI Kantor Cabang Bojonegoro. 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 Kantor Cabang Bojonegoro tentang sesuatu yang berhubungan dengan bank terhadap nasabah melalui transaksi selama ini. Berikut data kuisisioner kepuasan nasabah pada BSI KC Bojonegoro tahun 2021:

**Gambar 5.2**

**Hasil Survei Kepuasan Nasabah BSI KC Bojonegoro  
Tahun 2021**



*Sumber: Data dari Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro Tahun 2021*

<sup>120</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*,...h. 163

Berdasarkan gambar 5.2 diatas menunjukkan bahwa kuisisioner dengan jumlah responden 43.200 nasabah dengan nilai rata-rata terbanyak pada indikator sangat, yang dilihat dari variabel keamanan transaksi, kemudahan transaksi, kecepatan transaksi, validasi transaksi, tarif akses dan pelayanan offline. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa para nasabah di Bank Syariah Indonesia Syariah KC Bojonegoro secara keseluruhan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam aplikasi BSI *mobile banking*.

c. Konsumen Samaran

Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.