

**STUDI KOMPARATIF FASILITAS DAN KUALITAS  
LAYANAN M-BANKING BSI DAN BRI TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DI KOTA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**Oleh**

**SRIAINI RAUF**

19 0402 0165

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

**2023**

**STUDI KOMPARATIF FASILITAS DAN KUALITAS  
LAYANAN M-BANKING BSI DAN BRI TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DI KOTA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**Oleh**

**SRIAINI RAUF**  
19 0402 0165

**Pembimbing:**

**Dr. H. Muh. Rasbi, S.E., M.M.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini: Nam

a : Sriaini Rauf NIM

: 19 0402 0165

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrasi atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 14 Juli 2023

Yang membuat pernyataan.



SRIAINI RAUF

NIM. 19 0402 0165

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Studi Komparatif Fasilitas dan Kualitas Layanan M-banking BSI dan BRI terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Palopo yang ditulis oleh Sriaini Rauf Nornor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0402 0165, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jum'at tanggal 14 Juli 2023 Miladiyah bertepatan dengan tanggal 25 Dzulhijjah 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Palopo, 24 Juli 2023

### TIM PENGUJI

- |  |                   |         |
|--|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI.,M.III. | Ketua Sidang      | ( ~ )   |
| 2. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.      | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Dr. Talcdir, S.H., M.H.             |                   | (.....) |
| 4. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI.            |                   | (.....) |
| 5. Dr. H.M. Rasbi, S.E., M.M.          |                   | (.....) |

Mengctahul:

 a.n Rektor IAIN Palopo Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI.,M.III NIP : 1982012 4200901 2 006	 Ketua Program Studi Perbankan Syariah Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. NIP : 1989120 7201903 1 005
---	--

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ  
وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ  
وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah swt. Tuhan semesta alam, yang telah senantiasa mencurahkan Rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Studi Komparatif Fasilitas dan Kualitas Layanan *M-banking* Kota Palopo Terhadap Kepuasan Nasabah” setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang perbankan syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda alm. Rauf Ahmad dan Ibunda almh. Hadra yang telah mengasuh, merawat dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang, semoga keduanya ditempatkan disisi Allah swt. Dan kepada saudara kandung satu-satu penulis Adik Ahmad Rauf serta saudara-saudari seibu penulis yang telah membantu dan mendoakan penulis selama ini.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata

sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penuh ketulusan hati dan keikhlasan kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag., selaku Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor Bidang akademik dan pengembangan kelembagaan Dr. Munir Yusuf, M.Pd., Wakil Rektor Bidang administrasi umum, perencanaan dan keuangan Dr. Masruddin, S.S., M.Hum., dan wakil Rektor Bidang kemahasiswaan dan kerjasama Dr. Mustaming, S.Ag., M.H.I. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menuntut ilmu pengetahuan.
2. Dr. Hj. Anita Marwing, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo beserta Wakil Dekan Bidang akademik Dr. Fasiha, M.EI. Wakil Dekan Bidang administrasi umum perencanaan dan keuangan Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. dan Wakil Dekan Bidang kemahasiswaan dan kerjasama Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan Mursyid, S.Pd., M.M selaku Sekertaris Prodi Perbankan Syariah IAIN Palopo beserta staf yang telah memberikan motivasi serta membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. H. Muh. Rasbi, S.E., M.M. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Dr. Takdir, S.H., M.H. dan Dr. Fasiha, S.EI.,M.EI. selaku Penguji yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Jumarni, S.T.,M.E.Sy. selaku Dosen Penasehat Akademik yang memberi motivasi untuk terus giat dan sabar dalam menuntut ilmu.
7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepala Unit Perpustakaan IAIN Palopo dan segenap karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo.
9. Kepada para nasabah yang telah bersedia untuk dijadikan sebagai narasumber guna membantu dalam melakukan penelitian ini.
10. Kepada teman- teman serumah khususnya Ainun Mutmainnah, Eka Setya Ningsih dan Nurafiat yang selama ini membantu dan mendoakanku, serta meluangkan waktu untuk mendengarkan cerita, keluh dan kesahku selama ini.
11. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2019 (khususnya perbankan syariah g)

Mudah-mudahan skripsi ini bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt. Aamiin.

Palopo, 04 Mei 2023

Sriani Rauf

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye

ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Latin	Keterangan
ا	<i>Fathah</i>	a	a
اِ	<i>Kasrah</i>	i	i
اُ	<i>Dammah</i>	u	u

Vokal rangap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اُو	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَا : *kaifa*

لَوْهَا : *haulā*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ ...   آ ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُ	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

#### 4. Tā' marbūtah

Transliterasi untuk *Tā' marbūtah* ada dua yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat *harkat fathah, kasrah, dan dammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu transliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَادِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

## 5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *Tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (◌ّ) , dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقَّ : *al-haqq*

نُعِمْ : *nu'ima*

عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf ي ber-*tasydid* diakhiri sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (◌ِ) maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiiy atau 'Araby)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ل (alif lam ma'rifali). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang

mengikutinya. Kata sanang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : al-syamsu (bukan asy-syamsu)

الزَّلْزَلَةُ : al-zalزالah (az-zalزالah)

الفَلْسَفَةُ : al-falsafah

الْبِلَادُ : al-biladhu

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : ta’murūna

النَّوْعُ : al-nau’

شَيْءٌ : syai’un

أَمْرٌ : umirtu

## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau

sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulisi menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata al-Qur'an (dari *al-Qur'an*), Alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*

*Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah*

9. *Lafz al-Jalalah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dinullah*

بِاللَّهِ : *billah*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada al-jalalah, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi rahmatillah*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf capital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi" a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*

Nasīr al-Dīn al-Tūsī Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī" al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu)

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid,

## **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subhanahu wa taála</i>
saw	= <i>sallallahu álahi wa sallam</i>
as	= <i>álahi al-salam</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
I	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	= Wafat tahun
QS.../...:4	= QS al-Baqarah/2:4 atau QS Ali Ímran/3:4
HR	= Hadis Riwayat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR AYAT .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR/BAGAN.....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitiann .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	9
B. Deskripsi Teori .....	12
1. Kepuasan Nasabah.....	12
2. Kualitas Layanan .....	16
3. Fasilitas.....	18
4. <i>M-banking</i> .....	19
5. Bank Konvensional .....	21
6. Bank Syariah .....	22
C. Kerangka Pikir.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	26
B. Fokus Penelitian .....	26
C. Definisi Istilah.....	26
D. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
E. Desain Penelitian .....	28

F. Data dan Sumber Data .....	29
G. Instrument Penelitian .....	29
H. Teknik Pengumpulan Data.....	30
I. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	31
J. Teknik Analisis Data.....	32
K. Jadwal Kegiatan .....	33
<b>BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>35</b>
A. Hasil Penelitian .....	35
B. Pembahasan.....	78
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>91</b>
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>



## DAFTAR AYAT

Ayat QS al-Imran/2 : 30 .....	23
-------------------------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nilai Transaksi <i>M-banking</i> Menurut Bank Indonesia.....	2
Tabel 4.2 Deskripsi Tugas Pada Struktur Organisasi Bank BSI.....	40
Tabel 4.3 Tugas dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi Bank BRI .....	44
Tabel 4.4 Fitur-fitur pada BSI <i>mobile</i> 2022.....	56
Tabel 4.5 Tarif Layanan Pada BSI <i>Mobile</i> Tahun 2022 .....	60
Tabel 4.6 Jumlah pengguna BSI <i>mobile</i> tahun 2021-2022 .....	61
Tabel 4.7 Fitur-Fitur dalam aplikasi Brimo 2022 .....	62
Tabel 4.8 Tarif Layanan Pada Aplikasi Brimo 2022 .....	65
Tabel 4.9 Jumlah Pengguna Brimo Tahun 2021- 2022 .....	66
Tabel 5.1 Perbandingan Fitur-fitur pada BSI <i>mobile</i> dan Brimo .....	78
Tabel 5.2 Tarif Layanan Pada BSI <i>mobile</i> dan Brimo 2022.....	85

## DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Bank BSI.....	40
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Cabang Bank BRI.....	43



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 4 Daftar Nama Wawancara

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup



## ABSTRAK

**Sriaini Rauf, 2023.** “*Studi Komparatif Fasilitas dan Kualitas Layanan M-banking BSI dan BRI Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Dr. Muh. Rasbi, S.E., M.M.

Skripsi ini membahas tentang Studi Komparatif Fasilitas dan Kualitas Layanan *M-banking* BSI dan BRI Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui perbandingan fasilitas dan kualitas layanan *m-banking* BSI dan BRI; Untuk mengetahui persepsi nasabah Bank BSI dan BRI di Kota Palopo terhadap fasilitas dan kualitas layanan *m-banking* BSI dan BRI. Jenis pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu, wawancara, dokumentasi dan penelitian pustaka. Kemudian Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini ialah Pada kedua layanan aplikasi BSI *mobile* dan Brimo setelah dilakukan perbandingan ada perbedaan fasilitas dan kualitas layanan yang disediakan pada kedua bank tersebut. Pada *m-banking* yang disediakan oleh Bank BSI memiliki fitur-fitur yang menarik dan mudah untuk dipahami terlebih lagi ada fitur islami yang membuat BSI *mobile* semakin menarik jika dibandingkan dengan Brimo. Dan pada fasilitas tarif layanan BSI *mobile* lebih murah dibandingkan dengan Brimo. Sedangkan pada fasilitas keamanan BSI *mobile* dan Brimo keduanya sama-sama memiliki keamanan yang cukup aman. Perbedaannya terletak pada menu keamanannya, Lalu pada kualitas layanannya pada aplikasi *m-banking* yang disediakan oleh Bank BSI dan BRI keduanya mempunyai perbedaan. Nasabah merasa bahwa fasilitas *m-banking* yang disediakan oleh Bank BSI dan BRI dirasa sudah sinkron oleh apa yang dibutuhkan nasabah. Walaupun ada sedikit kendala dalam pemakaiannya atau bahkan pada fitur-fiturnya tetapi nasabah merasa puas pada kedua layanan tersebut, dan akan selalu memakai layanan tersebut untuk transaksi dengan alasan menurut mereka layanan tersebut mudah untuk digunakan, menghemat waktu serta yang paling utama ialah memudahkan dalam melakukan transaksi dimana pun dan kapan pun.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Kualitas Layanan, *M-banking*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Perkembangan industri menuntut peningkatan pelayanan yang lebih cepat, terutama pada sektor jasa. Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan digital, perusahaan di bidang jasa harus mengikuti perkembangan dengan menawarkan layanan yang lebih modern. Karena dengan fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan reputasi baik perusahaan dan mendapatkan citra positif di masyarakat.

Salah satu perusahaan jasa adalah bidang perbankan. Saat ini perbankan telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan menghadirkan media layanan transaksi berbasis teknologi informasi atau *mobile banking (m-banking)*.

Dibidang perbankan, penggunaan teknologi informasi *m-banking* merupakan salah satu bentuk layanan yang bertujuan untuk memudahkan transaksi keuangan nasabah. *M-banking* dinilai sangat bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas nasabah. Berkat layanan *m-banking*, nasabah dapat bertransaksi dengan nyaman tanpa harus pergi ke bank masing-masing. Hingga saat ini, banyak nasabah yang telah merasakan

manfaat dari teknologi digital dan informasi perbankan yang biasa dikenal dengan aplikasi *m-banking*.<sup>1</sup>

**Tabel 2.1**

**Nilai Transaksi *M-banking* Menurut Bank Indonesia**

Transaksi m-banking	Dari awal tahun hingga Mei 2022 sebanyak 3,2 miliar. Nilai tersebut meningkat 67,87% yoy dibandingkan posisi tahun lalu sebesar 1,90 miliar transaksi
Transfer antar bank	Tumbuh sebesar 76,06% per tahun menjadi 2,19 miliar kali
Transaksi pembayaran	Meningkat sebesar 57,20% year on year menjadi 531,3 transaksi.
Transaksi intrabank	Merupakan transaksi yang tertinggi yang tumbuh sebesar 57,31% year on year menjadi Rp 221,56 triliun. <sup>2</sup>

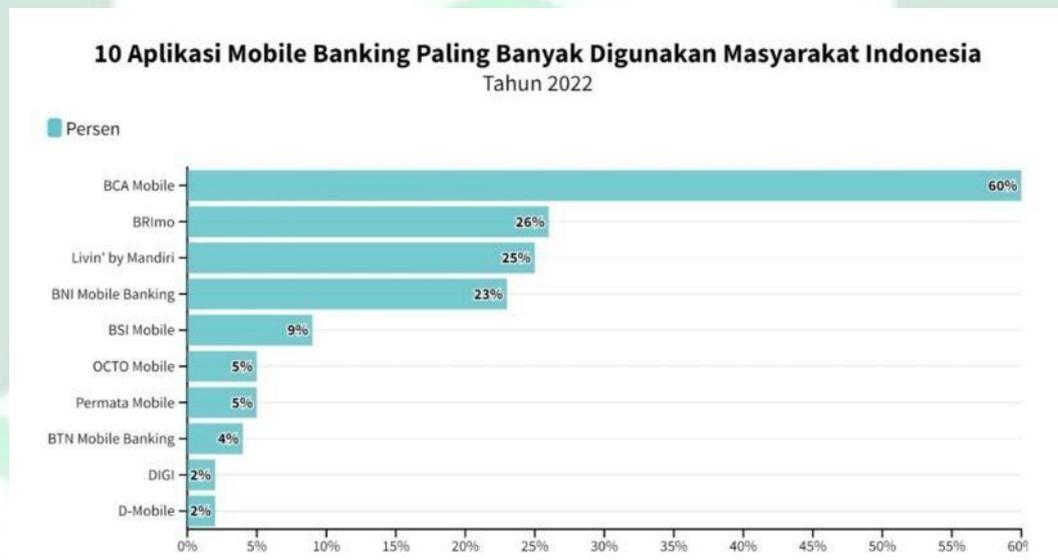
Sumber: *Kontan.co.id*

<sup>1</sup> Miftahuddin, Decky Hendarsyah, "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP.Bengkalis dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis." Iqtishaduna: *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* Vol. 8, No. 1. 2019: 17  
[https://www.researchgate.net/publication/351082882\\_Analisis\\_Perbandingan\\_Fasilitas\\_Aplikasi\\_Mobile\\_Banking\\_Bank\\_Syariah\\_Mandiri\\_KCP\\_Bengkalis\\_Dengan\\_Bank\\_Mandiri\\_KC\\_Bengkalis/link/60b9865d92851cb13d741d75/download](https://www.researchgate.net/publication/351082882_Analisis_Perbandingan_Fasilitas_Aplikasi_Mobile_Banking_Bank_Syariah_Mandiri_KCP_Bengkalis_Dengan_Bank_Mandiri_KC_Bengkalis/link/60b9865d92851cb13d741d75/download)

<sup>2</sup> <https://newssetup.kontan.co.id/news/bi-nilai-transaksi-mobile-banking-naik-438-hingga-mei-2022>

Digitalisasi pada sektor keuangan telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Survei *populix* tahun 2022 menunjukkan bahwa *m-banking* dan *e-wallet* merupakan dua aplikasi keuangan yang paling banyak dipakai oleh orang-orang dari segala usia. Secara khusus, terdapat 64 responden yang menggunakan aplikasi perbankan di *smartphone*-nya, 91 persen dia antaranya memiliki dan menggunakan aplikasi *m-banking* di perangkatnya masing-masing.

Dari hasil survei *Populix*, BCA Mobile berhasil menempati posisi pertama sebagai aplikasi *m-banking* yang paling banyak digunakan. Berikut persentasenya mencapai 60 persen pada tahun 2022.



Sumber: <https://goodstats.id>

Sementara itu, BRImo aplikasi *m-banking* milik BRI berada pada posisi ke-2 dengan 26 persen responden. Livin' by Mandiri di posisi ke-3 yang sedikit berbeda dengan kenaikan 25 persen.

Posisi keempat ditempati oleh BNI *m-banking* dengan pertumbuhan 23 persen. Sedangkan BSI *mobile* di peringkat ke-5 dengan total sebesar 9 persen dari total pengguna. Selain itu, di posisi ke 6 sampai 10 diraih oleh CIMB niaga *octo mobile* dan permata *mobile* sebesar 5 persen, BTN *m-Banking* sebesar 4 persen, DIGI dari Bank BJB, dan *D-mobile* Bank Danamon sebesar 2 persen.<sup>3</sup>

*M-banking* merupakan layanan perbankan yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus mengunjungi bank atau ATM, kecuali Tarik tunai. Keunggulan *m-banking* adalah nasabah dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja tanpa batas waktu. Layanan *m-banking* meliputi: transaksi keuangan, transaksi tanpa uang, transfer uang, cek saldo dan pembayaran tagihan seluler.

Bank umum (konvensional) merupakan bank terbesar di Indonesia. Bank umum memiliki operasi layanan terlengkap dan dapat beroperasi dimana saja di Indonesia. Bank menggunakan dua metode, *spread based* dan *fee based*, untuk menetapkan harga dan mencari keuntungan berdasarkan prinsip konvensional.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi menurut Islam yang kegiatan utamanya adalah perkreditan, pembiayaan dan jasa pembayaran serta peredaran uang lainnya (UU No. 21/2008). Sistem perbankan syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1992 dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Bank Dengan Sistem Bagi Hasil. Kemudian pada tahun

---

<sup>3</sup> <https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-Vb18i>

1992 lahirlah bank syariah pertama sebagai pionir yang tidak menggunakan sistem bunga seperti bank konvensional, tetapi menggunakan sistem bagi hasil yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI).<sup>4</sup> Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional, dengan mengatakan bahwa prinsip-prinsip perbankan syariah yang diatur dalam fatwa MUI meliputi prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), keuntungan (masalah), universalisme (alamiyah), dan tidak mengandung gharar, maysir, riba, atau hal-hal yang zalim, atau haram.<sup>5</sup>

Kualitas layanan adalah kunci kepuasan nasabah. Oleh sebab itu perbankan harus memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan keunggulan bank lain, jika bank tidak memenuhi harapan nasabah maka nasabah tidak puas menerima pelayanan dari bank. Sebaliknya jika bank dapat memenuhi harapan nasabah, dalam hal kepuasan nasabah, maka nasabah akan sangat puas terhadap pelayanan tersebut.<sup>6</sup> Disamping kualitas layanan yang baik maka fasilitas juga ikut berperan dalam menarik nasabah. Menurut Tjiptono fasilitas merupakan sarana yang sifatnya memudahkan nasabah dalam melakukan suatu aktivitas. Fasilitas merupakan salah satu pertimbangan nasabah dalam memutuskan pilihan. Jika fasilitas yang disediakan oleh bank semakin lengkap, maka nasabah akan

---

<sup>4</sup> Miftahuddin, Decky Hendarsyah, "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP.Bengkalis dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis." Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita Vol. 8, No. 1. 2019: 17-18 [https://www.researchgate.net/publication/351082882\\_Analisis\\_Perbandingan\\_Fasilitas\\_Aplikasi\\_Mobile\\_Banking\\_Bank\\_Syariah\\_Mandiri\\_KCP\\_Bengkalis\\_Dengan\\_Bank\\_Mandiri\\_KC\\_Bengkalis/link/60b9865d92851cb13d741d75/download](https://www.researchgate.net/publication/351082882_Analisis_Perbandingan_Fasilitas_Aplikasi_Mobile_Banking_Bank_Syariah_Mandiri_KCP_Bengkalis_Dengan_Bank_Mandiri_KC_Bengkalis/link/60b9865d92851cb13d741d75/download)

<sup>5</sup> <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/perencanaan/mengenal-perbedaan-bank-syariah-dan-bank-konvensional>

<sup>6</sup> Ratnawaty Marginingsih, Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile banking di Kota Depok), Moneter: Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 7, No. 1,(2020), h. 25.

puas dan akan memilih bank tersebut sebagai pilihan utamanya berdasarkan pengetahuan yang mereka dapatkan terhadap fasilitas yang tersedia.<sup>7</sup> Saat ini industri perbankan sedang bersaing untuk bisa unggul dalam layanan aplikasi *m-banking*, karena banyak bank yang merasa bahwa *m-banking* dapat menekan biaya dana (biaya komisi)<sup>8</sup>. Dalam hal ini peneliti memilih bank umum (konvensional) karena merupakan bank yang paling banyak jumlahnya di Indonesia. Salah satunya adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan bank syariah yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI).

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena penulis melihat bahwa Sebagian besar nasabah atau nasabah bank menginginkan pelayanan yang mudah dan praktis. bagi nasabah untuk dapat bertransaksi tanpa harus mengantri atau datang langsung ke bank yang bersangkutan. Saat ini peneliti juga melihat persaingan antara bank konvensional dan bank syariah cukup banyak, dimana kedua bank tersebut saling bersaing dalam layanan jasa seperti aplikasi *m-banking*. Serta peneliti ingin mengetahui pelayanan manakah yang lebih unggul antara aplikasi *m-banking* bank syariah dan bank konvensional menurut para nasabah. Maka dari itu penulis akan membandingkan fasilitas dan kualitas layanan *m-banking* antara kedua bank tersebut.

---

<sup>7</sup> Afifah,” Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas Layanan,Fasilitas Serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah dan Konvensional.” *Skripsi Fakultas Ekonomi Bisnis dan Syariah Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*,2018:4

<sup>8</sup> Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6 No. 2 (Oktober 2016), h. 152..

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui fasilitas dan kualitas layanan mana yang lebih baik antara aplikasi *m-banking* BSI dan BRI. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul **“Studi Komparatif Fasilitas dan Kualitas Layanan M-Banking BSI dan BRI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Palopo.**

### **1. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti harus menyajikan Batasan masalah untuk menghindari penyimpangan dan pembahasan yang berlebihan, agar penelitian lebih fokus. Batasan masalah dalam penelitian ini terfokus pada perbandingan persepsi nasabah Bank BSI dan BRI di Kota Palopo terhadap fasilitas dan kualitas layanan *m-banking* BSI dan BRI

### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dengan penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana perbandingan fasilitas dan kualitas layanan *m-banking* BSI dan BRI?
2. Bagaimana persepsi nasabah Bank BSI dan BRI di Kota Palopo terhadap fasilitas dan kualitas layanan *m-banking* BSI dan BRI?

### **3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui perbandingan fasilitas dan kualitas layanan *m-banking* BSI dan BRI
2. Untuk mengetahui persepsi nasabah Bank BSI dan BRI Kota Palopo terhadap fasilitas dan kualitas layanan *m-banking* BSI dan BRI

#### **4. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait keuangan dan perbankan syariah khususnya perbandingan fasilitas dan kualitas layanan *m-banking* BSI dan BRI

2. Secara praktis

- a. Bagi pihak bank

Semoga penelitian ini dapat menjadi kontribusi untuk membantu pihak bank dalam menyediakan layanan *m-banking* yang semakin baik lagi sehingga nasabah dapat dengan nyaman memakai layanan aplikasi *m-banking*

- b. Bagi nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan deskripsi untuk nasabah yang masih belum memahami perbandingan fasilitas dan kualitas layanan *m-banking* yang ditawarkan oleh BSI dan BRI.

- c. Bagi peneliti selanjutnya

Semoga penelitian ini bisa memperluas pemahaman peneliti terhadap perbandingan fasilitas dan kualitas layanan *m-banking* bank syariah dan bank konvensional dan dapat dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti selanjutnya.

## BAB II KAJIAN

### TEORI

#### 1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu digunakan oleh penulis dengan tujuan untuk mendapatkan bahan acuan atau perbandingan agar terhindar dari adanya kesamaan terhadap penelitian ini. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai perbandingan dari penelitian ini :

1. Penelitian yang diteliti oleh Miftahuddin dan Decky Herdansyah, yang berjudul “*Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis*”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya perbedaan antara *mobile banking* bank syariah mandiri KCP Bengkalis dengan bank mandiri KC. Bengkalis. Fitur- fitur pada aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh bank mandiri KC. Bengkalis lebih lengkap dibandingkan dengan fitur- fitur pada aplikasi *mobile banking* bank syariah mandiri KCP. Bengkalis. Kemudian tarif pada *mobile banking* bank mandiri lebih banyak tidak berbayar (gratis). Serta dari aspek keamanan bank mandiri KC. Bengkalis lebih komplet dibandingkan dengan bank syariah mandiri KCP. Bengkalis. Namun pada *mobile banking* bank syariah mandiri KCP. Bengkalis terdapat keunggulan seperti tausiah dan jadwal waktu sholat dan juga

terdapat tarif layanan yang lebih murah. Aplikasi *mobile banking* menurut perspektif Islam boleh dilakukan karena tidak menimbulkan kemudharatan melainkan suatu hal yang dapat mendatangkan keuntungan. Dan dengan adanya *mobile banking* nasabah bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan.<sup>1</sup> Persamaan pada penelitian ini yaitu terdapat pada penggunaan metode dan membahas tentang perbandingan fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *m-banking* pada bank syariah dan bank konvensional. Sementara perbedaannya terletak di lokasi penelitian.

2. Penelitian berupa jurnal yang dilakukan oleh Charissa Kezia Rahmawati dan Bayu Arie Fianto, dengan judul “ *Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan metode purposive sampling. Sumber data yang digunakan adalah data primer dimana informasi yang dikumpulkan dari jawaban responden melalui pembagian kuisisioner. Sedangkan data sekundernya yaitu berupa dokumen, jurnal dan internet. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan aplikasi *mobile banking* syariah, dimana aplikasi *mobile banking* syariah menurut nasabah sangat mudah diakses, cepat serta aman digunakan. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti bahwa kepuasan nasabah

---

<sup>1</sup> Miftahuddin dan Decky Hendarsyah, “Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis”, *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol. 8, No. 1 (Juni, 2019):18

memiliki rata-rata keseluruhan 4,14 dan berada pada kategori baik, menunjukkan bahwa responden secara umum puas dengan aplikasi mobile banking Syariah. Dimensi kualitas layanan berdampak tinggi terhadap kepuasan pelanggan dan menurunkan dimensi kenyamanan dengan rata-rata komposit 4,48. Sementara itu, dimensi kualitas layanan yang memiliki pengaruh paling kecil terhadap kepuasan pelanggan jatuh pada dimensi desain, dengan rata-rata gabungan sebesar 3,85.<sup>2</sup> Kesamaan penelitian ini adalah berkaitan dengan persepsi kualitas pelanggan terhadap layanan *m-banking*. Perbedaannya terletak pada metode penelitian, lokasi penelitian dan juga pembahasan mengenai layanan *m-banking*.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Talita Oktania Sari, dengan judul “*Analisis Perbandingan Fasilitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro)*”. Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Data primer berasal dari hasil penelitian melalui wawancara dengan pimpinan, *costumer service* dan nasabah dalam badan penelitian dan data sekunder didapat dari buku referensi, jurnal dan website. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada BSI *mobile Banking* fitur di aplikasinya lebih banyak dibandingkan fitur pada aplikasi BRI *mobile banking*. biaya layanan pada BSI *mobile banking*

---

<sup>2</sup> Charissa Kezia Rahmawati, Bayu Arie Fianto, "Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking (M-banking)* Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol. 7, No. 6 (Juni,2020), h. 1118-1127

dan BRI *mobile banking* juga mempunyai biaya yang cukup terjangkau.<sup>3</sup> Persamaan pada penelitian ini yaitu terdapat di metode penelitian dan membahas tentang perbandingan fasilitas layanan *m-banking* pada bank syariah dan bank konvensional. Perbedaannya yaitu terdapat pada tempat penelitian dan juga membahas tentang kualitas layanan *m-banking*.

## 2. Deskripsi Teori

Dalam penelitian ini *Grand Theory* yang digunakan adalah kepuasan nasabah. Menurut Kotler dan Keller bahwa kepuasan adalah sebuah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Alfisyahrin mendefinisikan bahwa kepuasan nasabah akan memengaruhi kinerja keuangan setiap perusahaan. Ini logika dan pengalaman sehari-hari dalam menjalankan bisnis membuktikan hal ini.<sup>4</sup>

### 1. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut (Sangadji) menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan atau nasabah adalah perasaan senang

<sup>3</sup> Talita Oktania Sari, “ Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro” *Skripsi Fakultas Ekonomi Bisnis dan Syariah Islam Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung*. UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2022:56

<sup>4</sup> Silvy Mandey,” Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado.” *Jurnal EMBA*, V. 3. No. 3 (September 2015), h. 1277

atau kecewa seseorang dibandingkan dengan persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk sesuai dengan harapannya.<sup>5</sup> Kepuasan nasabah adalah ungkapan kenbahagiaan atau kekecewaan dari nasabah yang dihasilkan dari deskripsi hasil atau kinerja produk dan keinginan untuk membandingkan antara mereka, pernyataan didukung oleh (Subagja & Susanto).

Menurut Ria Octavia kepuasan konsumen adalah perbandingan hasil kinerja, apakah senang atau kecewa, sedangkan kepuasan sama dengan evaluasi setelah pilihan yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan.<sup>6</sup> Menurut Wahjono jika perusahaan mampu mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu maka akan terjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Ini pastinya akan meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang.<sup>7</sup> Sedangkan menurut Kotler bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah. Dari definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan perbedaan/kesenjangan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pembelian. Pelanggan.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Heni Rohaeni, Nisa Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ecodemia*, Vol.2. No. 2 (September 2018).h. 314

<sup>6</sup> Jeany, Mauli Siagian,"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa." *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, Vol. 7. No. 3 (September 2020), h. 332

<sup>7</sup> Novia Susanti.,SE.,M.M & Arsyad Syahrian,"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang." *Jurnal Ilmiah Feasible: Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi*, Vol. 1, No. 1 ( Februari 2019), h. 58

<sup>8</sup>Prof. Dr. Andrianto Widjaja, M.Sc.,<http://www.labora.ac.id/sjurnal/D-JURNAL-6-MKT-AW.PDF>, (Diakses, 09 Maret 2023)

Dengan terciptanya kepuasan nasabah, maka akan dapat meningkatkan hubungan kemitraan antara lembaga keuangan dengan nasabah yang pada akhirnya dapat menciptakan loyalitas nasabah dan meningkatkan reputasi Lembaga keuangan.

#### a. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupoyoadi, ada beberapa komponen yang memengaruhi kepuasan nasabah yaitu:

1. Kualitas Produk, adalah suatu ciri khusus dari suatu produk yang dapat memenuhi harapan konsumen. Konsumen sangat merasa puas jika produk yang digunakannya berkualitas tinggi dan sesuai dengan harapan.
2. Kualitas Pelayanan, konsumen merasa sangat puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan
3. Harga, produk yang memiliki kualitas yang serupa namun jika harganya relatif murah maka akan memberikan nilai yang tinggi untuk nasabah.
4. Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan uang tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa, umumnya puas dengan produk dan jasa tersebut.

#### b. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Bagi Kotler ada beberapa metode untuk mengukur kepuasan nasabah antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran

Artinya, setiap nasabah pasti memiliki keluhan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Oleh karena itu penting untuk memberikan kesempatan dan kemudahan akses pada nasabah untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan.

## 2. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan akan menghubungi konsumen yang berhenti membeli atau berganti pemasok untuk memahami mengapa hal ini terjadi dan menetapkan kebijakan untuk perbaikan lebih lanjut.

## 3. Survei Kepuasan Konsumen

Sangat penting untuk melakukan survei kepuasan pelanggan. Dimana anda bisa melakukan survey dengan cara wawancara. Dengan bantuan survey mendapatkan respon yang baik dari konsumen dan juga dapat meninggalkan kesan positif bahwa perusahaan memperhatikan konsumen.<sup>9</sup>

### a. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Nasabah

Ada beberapa prinsip-prinsip dasar kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh nasabah saat nasabah sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
2. Pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi produk dan jasa baik dari perusahaan maupun pesaing.

---

<sup>9</sup> Jaka Atmaja, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB." *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2. No. 1 (April 2018), h. 52

3. Pengalaman teman, cerita teman nasabah tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang diterima nasabah.<sup>10</sup>

## 2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan atau customer. Menurut Lovelock-Wright, penerjemah (Tjiptono) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen”. Konsumen menerima layanan jika mereka memenuhi harapan. Menurut (Tjiptono,) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya untuk memuaskan kebutuhan konsumen baik produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan pengertian para ahli di atas, kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan konsumen, yang didasarkan pada keunggulan produk dan pelayanan yang memenuhi harapan, sehingga dapat memenuhi keinginan konsumen. kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan dan dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan atau nasabah.

Untuk menghasilkan produk yang berkualitas, terlebih dahulu kita harus mengetahui apa yang diinginkan konsumen. Fitur apa yang dicari konsumen

---

<sup>10</sup> Ni Nyoman Yuliarini dan Putu Riyasa,” Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar.” *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 12. No. 1. 2007:14

dalam suatu produk? Pemahaman seperti itu diperlukan bagi industri untuk mengembangkan produk dan layanan berkualitas.<sup>11</sup>

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry, kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti fisik)

*Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk membuktikan keberadaannya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta kondisi lingkungan sekitarnya secara jelas menunjukkan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* (kehandalan) Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kesedian untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan memberikan informasi yang jelas

---

<sup>11</sup> Antonius Along, "Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, Vol. 6. No. 1 (April 2020), h. 95

4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen termasuk komunikasi, keandalan, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.
5. *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dalam upaya untuk memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan mengharapkan untuk memahami dan mengenal pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, dan memiliki waktu untuk aktivitas yang disukai pelanggan.<sup>12</sup>

### 3. Fasilitas

Menurut Oetema fasilitas ialah objek penting dalam meningkatkan kepuasan, semacam kenyamanan nasabah serta juga bisa mencukupi keinginan serta kenyamanan pengguna layanan.<sup>13</sup> Menurut Zakiah Daradjat fasilitas merupakan segala sesuatu yang bisa memudahkan upaya dalam melancarkan kerja dalam rangka menggapai suatu target. Menurut Tjiptono (dalam Thariq dan Martoatmodjo 2014) mengungkapkan bahwa fasilitas merupakan bagian dari alat bukti material dalam buku ini dijelaskan bahwa alat bukti fisik meliputi sarana fisik dan hubungan fisik organisasi lainnya.

---

<sup>12</sup> Hasni, Gunawan, Hasmin, "Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng." *Jurnal Mirai Management*, Vol. 1. No. 2, (Oktober 2016), h. 432

<sup>13</sup> William, Tiurniari Purba, "Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam." *Jurnal EMBA*, Vol.8 No.1 (Februari 2020), h.1987-1996

Berdasarkan keterangan para ahli tersebut maka bisa disimpulkan bahwa fasilitas ialah sumber daya fisik yang ada di dalam sebelum suatu jasa ditawarkan kepada nasabah.

Pada aplikasi *m-banking* fasilitas bisa dilihat dari fitur-fitur dan tarif layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *m-banking* baik dari Bank Rakyat Indonesia konvensional maupun Bank Syariah Indonesia. Fasilitas bisa dinilai baik buruknya dari seberapa lengkap fasilitas yang bisa dipakai oleh nasabah untuk memastikan kelancaran operasional dan kenyamanan nasabah menggunakan aplikasi *m-banking*.

#### 4.M-Banking

*M-banking* adalah layanan aplikasi yang memungkinkan nasabah bank untuk menjalankan transaksi lewat *handphone* atau *smartphone* (Son). Layanan yang ada pada *m-banking* mencakup pembayaran, transfer, Riwayat, dan lainnya (Shaikh dan Karjaluoto). Penggunaan layanan *m-banking* pada *smartphone* memungkinkan nasabah untuk mengatur operasional perbankannya dengan lebih mudah melakukan aktivitas perbankannya tanpa Batasan ruang dan waktu. Dengan hadirnya layanan *m-banking* diharapkan dapat memudahkan nasabah untuk mengakses bank tanpa harus datang langsung ke bank (Amanullah dan Sutopo).<sup>14</sup>

*M-Banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan perangkat seluler seperti ponsel dan memberikan peluang untuk transaksi

---

<sup>14</sup> Ahmad Syarief Iskandar, Tadjuddin, "Mobile Banking System." *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 8. No. 2. 2020:304-313

perbankan melalui ponsel. Dengan adanya ponsel dan layanan *m-banking* urusan perbankan banyak dilakukan dilakukan secara manual, artinya jika sebelumnya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, dan kini transaksi dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke bank. Dengan hanya menggunakan ponsel nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.<sup>15</sup> Transaksi *m-banking* dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. nasabah juga bisa mengelola rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel. Manfaat *m-banking* bagi nasabah dan bank yaitu:

a. Untuk Nasabah

1. Merekomendasikan sejumlah jasa yang cukup menarik
2. Nasabah dapat mengakses jasanya kapan saja dan dimana saja
3. Dengan menggunakan layanan *m-banking* maka bisa mengirit dana dan waktu nasabah

b. Untuk Bank

1. Layanan *m-banking* juga mampu menjadi strategi kompetitif bagi pihak bank untuk memberikan nilai untuk nasabahnya.
2. Biaya penanganan nasabah bisa berkurang<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Miftahuddin, Decky Hendarsyah, "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP.Bengkalis dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis." *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* Vol. 8, No. 1. 2019:18

<sup>16</sup> Talita Oktania Sari, " *Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro)*" *Skripsi Fakultas Ekonomi Bisnis dan Syariah Islam Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung*. UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2022:33

## 5. Bank Konvensional

Menurut UURI Nomor 21 Tahun 2008 pengertian bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas bank umum konvensional dan bank perkreditan rakyat. Bank umum (konvensional) paling banyak digunakan di Indonesia. Bank umum memiliki kegiatan operasi layanan terlengkap dan dapat beroperasi di mana saja di Indonesia.

Dalam menentukan harga dan mencari keuntungan, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode, yaitu (Angraini):

1. Menetapkan bunga sebagai harga untuk produk tabungan seperti giro, tabungan, maupun deposito. Begitu pula untuk produk pinjaman (kredit) ditentukan berdasarkan suku bunga tertentu. Penentuan harga ini disebut dengan istilah *spread based*.

2. Untuk jasa-jasa bank lainnya, bank membebankan biaya yang berbeda dengan nominal atau persentase tertentu. Sistem pengenaan biaya ini disebut dengan istilah *fee based*.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Miftahuddin dan Decky Hendarsyah, "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandir KC. Bengkalis", *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol. 8, No. 1 (Juni, 2019), h.22

## 6. Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, yang kegiatan utamanya adalah pemberian pinjaman dan layanan lain yang terkait dengan lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Jawaban kedua adalah bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang tidak bergantung pada bunga (interest discount), tetapi pada hasil, dan kegiatan utamanya adalah penyediaan jasa keuangan dan jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam pada aktivitas perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh badan yang mempunyai wewenang dalam penentuan fatwa di bidang syariah. Pada dasarnya bank syariah serupa dengan bank komersial lainnya yang telah lebih dulu ada di Indonesia. Keduanya menerapkan praktik bisnis perbankan pada umumnya semacam penyimpanan dan dalam bentuk tabungan dan deposito, juga dengan menyalurkan kredit perbankan. Perbedaan antara keduanya yaitu pada sistem operasionalisasinya.<sup>18</sup> Bank syariah yaitu bank yang berlandaskan asas-asas kemitraan, keadilan, transparan, dan universal yang di terapkan dalam sistem pelarangan riba dalam berbagai bentuknya.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menghindari riba dimana dalam Al-Quran dijelaskan bahwa riba diharamkan dengan dikaitkan kepada suatu tambahan yang berlipat ganda. Sebagaiman Allah berfirman dalam surat Al-Imran ayat 130:

---

<sup>18</sup> Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*(Yogyakarta:Deepublish, 2018) hlm.12-13

اهيأين يذلاً اونماء برلاً اولكأت لا اعضاء او اذ اعضاء فآ او قنأو لله ن وحلفتم كاعلا

Terjemahan : *“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.”*<sup>19</sup>

Penjelasan dari ayat diatas adalah bahwa Allah subhanahu wa ta'ala berfirman, melarang hamba-hamba-Nya yang mukmin memberlakukan riba dan memakan riba yang berlipat ganda dan Allah subhanahu wa ta'ala juga memerintahkan kepada hamba-hamba-Nya untuk bertakwa, supaya mereka menjadi orang-orang yang beruntung dalam kehidupan di dunia ini dan di akhirat nanti. Selanjutnya Allah memperingatkan mereka agar mereka waspada terhadap siksa neraka.

Lembaga keuangan syariah harus beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Berikut ini prinsip-prinsip bank syariah antara lain sebagai berikut:

1. Larangan menerapkan bunga dalam semua bentuk dan jenis transaksi
2. Larangan melakukan monopoli
3. Bekerjasama dalam membina publik, lewat kegiatan usaha dan perniagaan yang tidak bertentangan dengan prinsip Islam.

Ikatan perdagangan berdasarkan islam ditentukan oleh hubungan perjanjian yang terdiri dari lima konsep dasar yaitu sebagai berikut:

---

<sup>19</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta Timur : Ummul Qur'an, 2020)

1. Prinsip Simpanan (Al-Wadiah) merupakan sistem yang memberikan kesempatan kepada pihak atau nasabah yang ingin menyimpan atau menitipkan dananya dalam bentuk wadi'ah
2. Prinsip Bagi Hasil (Syirkah), adalah sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank atau penerima dana.
3. Prinsip Jual-Beli (At-tijarah), merupakan prinsip yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (margin).
4. Prinsip Sewa (Ijarah), terbagi dua jenis: (a) Ijarah sewa murni dalam teknis perbankan, bank dapat membeli dahulu equipment yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan kepada nasabah. (b) Ijarah bintahiyah bittamlik, merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa.<sup>20</sup>

### **3. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir adalah dasar pemikiran yang memuat teori, fakta, observasi, pustaka, yang akan menjadi dasar penelitian. Kerangka pikir mendeskripsikan secara ringkas terhadap penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti. Dimana dari deskripsi tersebut bisa dimengerti alur, maksud, dan tujuan dari penelitian tersebut. Maka gambar kerangka pikir yang skematis adalah sebagai berikut:

---

<sup>20</sup> Ridwan, "Sistem Operasi Bank Syariah dan Penyajian Dalam Akuntansi Syariah." *Jurnal Ilmiah Al-Syirah*, Vol. 9. No. 2. 2011:3-5



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Berdasarkan gambar tersebut dijelaskan bahwa salah satu strategi bank untuk bersaing dengan bank lain yaitu dengan meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kualitas produk dengan memperbanyak fasilitas layanannya. Dengan memperbanyak fasilitas dalam hal ini yaitu fitur-fitur dan peningkatan kualitas layanan pada *m-banking* sehingga bank dapat memperoleh penilaian yang baik dari nasabah yaitu berupa kepuasan nasabah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin dalam Creswell, J. , yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif merupakan jenis penelitian yang memiliki tujuan untuk menyediakan gambar yang lengkap mengenai situasi sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variable yang berkaitan dengan masalah yang diteliti antara fenomena yang diuji.<sup>1</sup>

#### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengetahui perbandingan serta persepsi nasabah di Kota Palopo terhadap fasilitas dan kualitas layanan *m-banking* BSI dan BRI

#### **C. Definisi Istilah**

##### **1. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan konsumen. Kualitas

---

<sup>1</sup> Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Edisi 1 (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 121

layanan merupakan hal yang penting dan harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh konsumen

## 2. Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memperlancar dan mempercepat dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk melaksanakan atau memperlancar kegiatan.

## 3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan ekspresi kebahagiaan atau kekecewaan pernyataan nasabah yang bersumber dari perumpamaan antara hasil deskripsi kinerja produk serta keinginannya,

## 4. *M-banking*

*M-banking* merupakan layanan yang hanya dapat diakses oleh nasabah yang sudah memiliki rekening di bank bersangkutan. *M-banking* dinilai sangat membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas bagi nasabah yang dinilai memiliki aktivitas yang padat.

## 5. Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memperlancar dan mempercepat dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk melaksanakan atau memperlancar kegiatan.

## 6. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan ekspresi kebahagiaan atau kekecewaan pernyataan nasabah yang bersumber dari perumpamaan antara hasil deskripsi kinerja produk serta keinginannya,

## 7. *M-banking*

*M-banking* merupakan layanan yang hanya dapat diakses oleh nasabah yang sudah memiliki rekening di bank bersangkutan. *M-banking* dinilai sangat membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas bagi nasabah yang dinilai memiliki aktivitas yang padat

### **C. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

Lokasi pada penelitian ini yaitu di Kota Palopo Sulawesi Selatan, Indonesia dan waktu penelitian yaitu mulai bulan Februari sampai bulan Maret 2023.

### **D. Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penyelidikan terhadap realitas dengan penafsiran yang tepat. Dalam rencana ini, hanya perlu mengetahui kesempatan dan tujuan pembelajaran berikut. Studi ini juga mencakup deskripsi yang jelas tentang peristiwa, orang atau kelompok.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Moh. Nazir, Metode Penelitian, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), h. 89

## **E. Data dan Sumber Data**

Data adalah kumpulan fakta yang digunakan sebagai bahan untuk memperoleh informasi. sedangkan sumber data adalah objek dari mana data itu diperoleh. Ada dua jenis sumber data dalam penelitian ini yaitu: data primer dan data

### **1. Data Primer**

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber yang diteliti. Semua informasi diperoleh langsung dari tempat penelitian berupa, wawancara, dokumentasi.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan bahan pendukung dari data primer. Dimana data tersebut di peroleh melalui buku, karya tulis ilmiah, internet, maupun dokumen-dokumen tertentu yang memiliki informasi yang terkait (relevan) dengan penelitian.

## **F. Instrument Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan media yang digunakan untuk memperoleh informasi dari berbagai sumber. Penelitian kualitatif digunakan sebagai jenis penelitian, dengan melalui observasi dan wawancara. Dalam hal ini, peneliti menggunakan alat pendukung pengumpulan data seperti pedoman wawancara dan dokumentasi (video atau audio) untuk memudahkan pengumpulan data.

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik, wawancara, dokumentasi dan penelitian Pustaka yang kemudian diolah dan diamati agar penulis memperoleh informasi terkait perbandingan kualitas layanan *m-banking* bank syariah dan bank konvensional terhadap kepuasan nasabah.

### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian. Wawancara dapat diartikan sebagai tanya jawab antara penulis dengan informan dengan tujuan untuk memperoleh informasi atau data.

Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai nasabah yang ada di Kota Palopo yang menggunakan layanan *m-banking* BSI sebanyak 3 orang dan BRI berjumlah 3 orang serta 8 orang yang menggunakan kedua-duanya untuk diberi pertanyaan dan menceritakan pengalaman dalam memakai layanan *m-banking*.

### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah Teknik pengumpulan data yang menggunakan catatan tertulis dengan bukti nyata dan akurat seperti catatan, buku, surat kabar, agenda dan lain-lain. Dokumentasi dapat berupa gambar atau foto penelitian dimana subjek atau informan merupakan bukti khusus dalam penelitian tersebut. Para subjek atau informan sebagai bukti nyata dalam penelitian.

### 3. Penelitian Pustaka (*library Research*)

Menurut Sutrisno Hadi penelitian Pustaka adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data-data atau bahan-bahan yang diperlukan dalam menyelesaikan penelitian. Penelitian Pustaka berasal dari perpustakaan yaitu berupa buku-buku, dokumen, jurnal, majalah dan lain sebagainya.<sup>3</sup>

#### H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data bertujuan untuk membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan benar-benar penelitian ilmiah, dan juga untuk menguji informasi yang diperoleh. Keabsahan data dalam penelitian ini yaitu:<sup>4</sup>

1. Uji Kredibilitas (*credibility*) Uji kredibilitas adalah ukuran mengenai kebenaran data yang diterima dengan menggunakan instrumen, jika instrumen salah dalam menerima data maka data yang diperoleh tidak menerima data yang sebenarnya.
2. Uji Transferabilitas (*Transferability*) Transferabilitas berhubungan dengan generalisasi. Selain itu generalisasi yang disajikan juga berlaku pada kasus lain di luar penelitian. Dalam penelitian kualitatif peneliti tidak dapat menjamin bahwa penelitian jika akan dilakukan pada penelitian lain. Tujuan penelitian kualitatif bukanlah untuk menggeneralisasi hasil penelitian karena penelitian kualitatif tidak menggunakan purposive sampling.
3. Dependabilitas (*Dependability*) Dependabilitas adalah indeks yang menampilkan seberapa efektif suatu alat ukur dapat diandalkan dan dipercaya..

<sup>3</sup> Nursapia Harahap, "Penelitian Kepustakaan." *Jurnal iqra'*. V. 8. No. 1 (Mei 2014), h. 68

<sup>4</sup> Radita Gora, *Riset Kualitatif Public Relations*, (Surabaya: Jakad Publishing, 2019), 401

Penelitian yang Dependabilitas adalah penelitian yang dilakukan dengan subjek yang sama dan dapat menghasilkan hasil yang sama.

4. Obyektifitas (*Confirmability*) Uji Obyektifitas mengaju pada pengujian terhadap hasil penelitian terkait dengan investasi yang dilakukan jika hasil penelitian merupakan hasil dari proses dan penggunaan dari penelitian maka penelitian tersebut dapat dikatakan memenuhi standar verifikasi.

### **I. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai di lapangan.

Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan diantaranya sebagai berikut:

#### **1. Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses seleksi di mana perhatian diberikan pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang dihasilkan dari catatan tertulis di lapangan. Fokus hanya pada hal-hal yang dianggap penting. Pada saat peneliti melakukan penelitian di lapangan, banyaknya materi yang didapatkan membuat sulit untuk mendapatkan informasi. Oleh karena itu, reduksi data diperlukan untuk menjelaskan pengumpulan data tambahan.

#### **2. Penyajian Data**

Setelah data direduksi maka selanjutnya adalah penyajian data. Dimana penyajian data dapat dilakukan dengan metode uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir adalah membuat kesimpulan atau keputusan. Kesimpulan awal yang dicapai masih dalam tahap interim dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya, tetapi jika kesimpulan yang dicapai pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke tahap awal. . untuk belajar . kesimpulan yang disajikan di lapangan pengumpulan data dapat diandalkan.

### **J. Jadwal Kegiatan**

Jadwal pelaksanaan penelitian penting untuk dirumuskan agar dapat memperhitungkan setiap tahapan secara sistematis dan terencana. penelitian ini dilakukan pada bulan Desember hingga Maret 2023, dimulai dari kegiatan persiapan hingga kegiatan pelaksanaan dan analisis data. Berikut adalah jadwal kegiatan penelitian:



## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Bank BSI dan BRI**

###### **a. Profil BSI**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peran dalam semua kegiatan ekonomi ekosistem industri halal. Kehadiran sektor perbankan syariah di Indonesia telah tumbuh dan berkembang selama tiga dekade terakhir. Dari tahun ke tahun, perkembangan positif ditunjukkan melalui inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. Menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank

Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan tiga bank syariah ini merupakan inisiatif untuk mewujudkan sebuah bank syariah yang menjadi kebanggaan bangsa dan diharapkan dapat membawa energi baru bagi perkembangan perekonomian negara dan memberikan kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan bank syariah Indonesia juga mencerminkan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan menawarkan kebaikan bagi seluruh alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).<sup>1</sup>

#### b. Profil BRI

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia.. pada awalnya BRI didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah pada Tahun 1895 oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden. Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara dan baru mulai aktif

---

<sup>1</sup> [www.BSI.co.id](http://www.BSI.co.id), diakses pada tanggal 09 maret 2023, pukul 19.10.

kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada tahun 1960, Pemerintah sempat mengubah nama BRI menjadi Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani dan Nelayan (BTN) dan *Nederlandsche Handels Maatschapij* (NHM). Tahun 1965 diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (BIUKTN) dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Ekspor-Import. Berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 1968, Pemerintah menetapkan kembali nama Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Umum. Sejak tahun 1992 Bank BRI berubah status hukum menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup><https://bri.co.id>, diakses pada tanggal 09 Maret 2023, pukul 19.12.

## 2. Visi dan Misi BSI dan BRI

### a. Visi BSI

“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”

### b. Misi BSI

#### 1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

#### 2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

#### 3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

### c. Visi BRI

Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah

### d. Misi BRI

#### 1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan

pelayanan kepada usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat

#### 2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang

tersebar luas didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik *good corporate governance*

3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*)

### **3. Tujuan Didirikan Bank BSI dan BRI**

#### a. Bank BSI

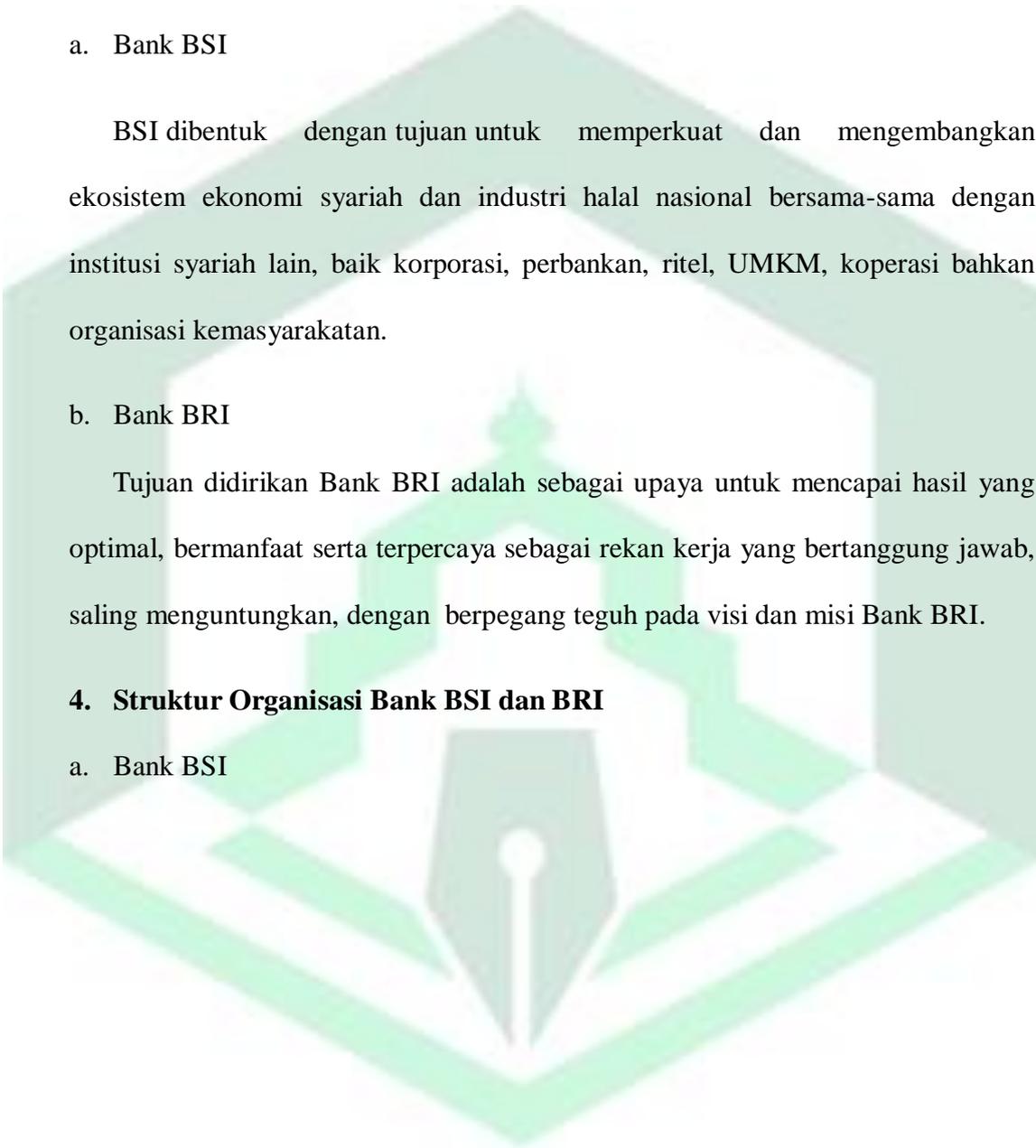
BSI dibentuk dengan tujuan untuk memperkuat dan mengembangkan ekosistem ekonomi syariah dan industri halal nasional bersama-sama dengan institusi syariah lain, baik korporasi, perbankan, ritel, UMKM, koperasi bahkan organisasi kemasyarakatan.

#### b. Bank BRI

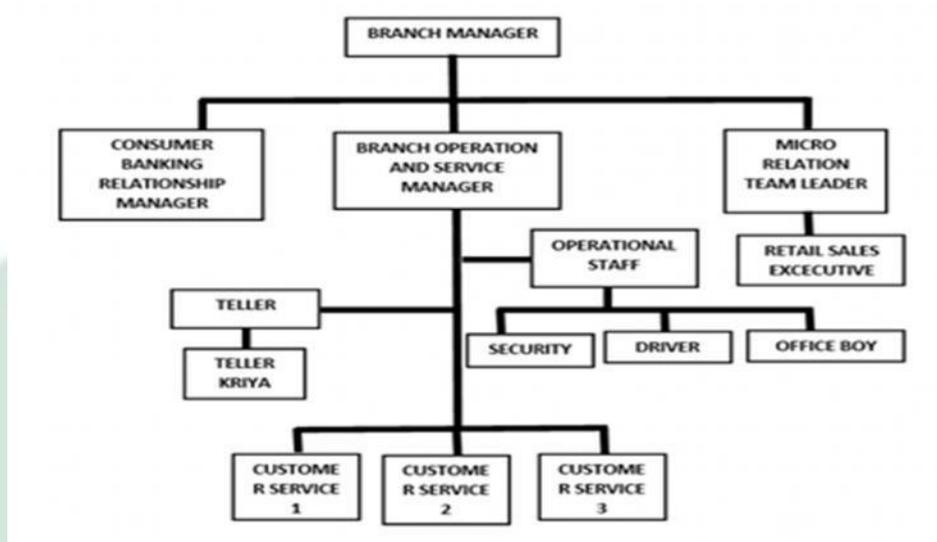
Tujuan didirikan Bank BRI adalah sebagai upaya untuk mencapai hasil yang optimal, bermanfaat serta terpercaya sebagai rekan kerja yang bertanggung jawab, saling menguntungkan, dengan berpegang teguh pada visi dan misi Bank BRI.

### **4. Struktur Organisasi Bank BSI dan BRI**

#### a. Bank BSI



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kantor Cabang Bank BSI<sup>3</sup>

Gambar: Struktur Organisasi Bank BSI Tahun 2022

Sumber: [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html)

Tabel 4.2

Deskripsi tugas<sup>4</sup>

Jabatan	Tugas dan Tanggung Jawab
<i>Branch Manager</i>	Menyusun dan mengelola strategi operasional Kantor Cabang serta Mengarahkan manajer lapangan, staf dan

<sup>3</sup>[https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html), diakses pada tanggal 09 Maret 19.30.

<sup>4</sup>[https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html), diakses pada tanggal 09 Maret 19.45.

	mitra untuk melaksanakan program kerja dan mencapai tujuan yang telah ditentukan
<i>Consumer Banking Relationship Manager</i>	Menindaklanjuti pengajuan pembiayaan konsumen dari calon klien/nasabah serta melakukan kegiatan pemasaran dan merekomendasikan produk keuangan seperti KPR dan KPM kepada calon klien/nasabah
<i>Branch Operation and Service Manager</i>	Memperbaiki dan meningkatkan service level cabang serta memantau pengelolaan operasi umum, akuntansi, bahwa penyelesaian transaksi dan fungsi operasional lainnya berjalan lancar sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
<i>Micro Realition Team Leader</i>	bertanggung jawab untuk manajemen dan pelaksanaan strategi pembangunan, mencapai bisnis mikro dan perbankan cabang yang efektif, efisien dan sehat, mengendalikan staf mikro untuk pelaporan internal dan eksternal dan mencapai tujuan bisnis kredit mikro
<i>Retail Sales Ecxecutive</i>	Memberi informasi tentang produk dan layanan serta Memenuhi target penjualan bulanan dan

	tahunan.
<i>Operational Staf</i>	Bertindak sebagai penanggung jawab proses administrasi fungsi operasional (non-keuangan), melakukan analisis audit BI untuk klien keuangan dan mencatat penerimaan kerja.
<i>Teller</i>	Melayani penarikan dan penyetoran uang tunai, penerimaan simpanan, dan bertanggung jawab atas kelebihan atau kekurangan uang
<i>Customer Service</i>	Membantu pelanggan membuka rekening baru seperti tabungan, giro, dan deposito berjangka. Serta memonitor penyelesaian pembersihan data untuk nasabah baru dan lama
<i>Security</i>	Dalam hal ini bertugas dalam mengamankan Gedung bank, inventaris kantor, surat berharga dan hal – hal yang berkaitan dengan operasional cabang
<i>Driver</i>	bertanggung jawab untuk mengantar karyawan bank yang hendak melakukan perjalanan yang berkaitan dengan kegiatan operasional dan juga memelihara kendaraan

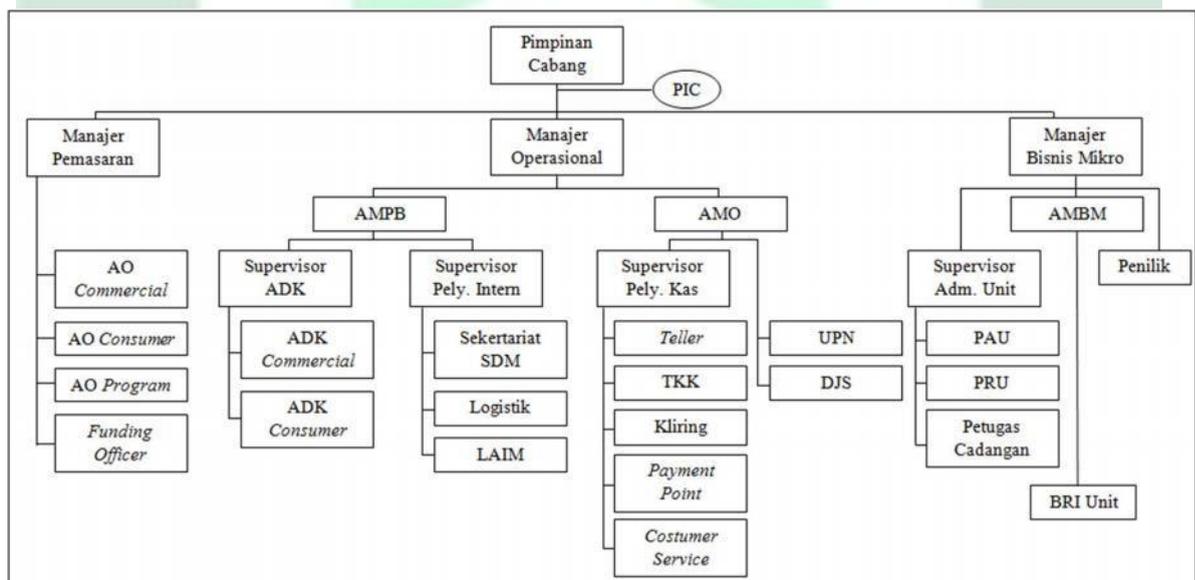
	operasional bank.
<i>Office Boy</i>	bekerja sebagai petugas kebersihan dan mengantarkan perlengkapan kantor seperti meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya. Selain itu, OB bertugas melayani pendistribusian atau pengambilan dokumen antar departemen

Sumber : [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html)

b. Bank BRI

**Gambar 4.2**

**Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang<sup>5</sup>**



Gambar : Struktur Organisasi Kantor Cabang Bank BRI 2022

Sumber: [www.BRI.co.id](http://www.BRI.co.id).

<sup>5</sup> [www.BRI.co.id](http://www.BRI.co.id), diakses pada tanggal 10 Maret 2023, pukul 15.30

**Tabel 4.3**  
**Tugas dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi Bank BRI<sup>6</sup>**

<b>Jabatan</b>	<b>Tugas dan Tanggung Jawab</b>
Pimpinan Cabang	Mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan operasional, mengelola kegiatan pemasaran dalam perbankan, memantau kegiatan operasional perusahaan, memantau prosedur manajemen resiko, mengembangkan kegiatan operasional, memantau kinerja karyawan, menawarkan solusi terhadap semua masalah serta memberikan penilaian terhadap kinerja karyawan
Manajer Pemasaran	Bertanggung jawab untuk mengelola bagian pemasaran, bertanggung jawab untuk mendapatkan hasil penjualan dan menggunakan dana periklanan, sebagai koordinator manajemen produk dan manajer penjualan, mendukung bagian pemasaran dan mengawasi semua petugas pemasaran, serta membuat laporan pemasaran kepada direksi
Manajer Operasional	Mengkoordinasikan dan mengelola kegiatan produksi dan distribusi unit operasi, berpartisipasi aktif dalam koordinasi perencanaan untuk menyusun anggaran

<sup>6</sup> [www.BRI.co.id](http://www.BRI.co.id), diakses pada tanggal 10 Maret 2023, pukul 15.40

	pendapatan yang terukur untuk setiap unit operasi, melakukan analisa proses bisnis secara detail di area produksi dan distribusi unit operasi.
<i>AO Commercial</i>	Memelihara catatan keuangan, menangani hutang dan piutang, memeriksa faktur, menyelesaikan akun ke buku besar, menghubungi klien tentang transaksi dan faktur serta menangani pertanyaan terkait tentang akun
<i>AO Customer</i>	Penganganan panggilan pelanggan, melakukan pemeriksaan keamanan, memproses klaim atau aplikasi untuk skema pembayaran yang mencakup penggunaan sistem computer dan IT seperti MS Teams, Outlook, Excel dan Microsoft Word, berpartisipasi dalam pertemuan tim
<i>AO Program</i>	Menyambut dan mengarahkan pengunjung, menjawab pertanyaan telepon, menangani keluhan dengan cara yang sopan dan professional, memastikan persediaan kantor terpelihara termasuk memeriksa inventaris dengan bekerja dengan vendor untuk memastikan tingkat persediaan yang diperlukan dan memadai, serta kadang-kadang bepergian keluar lokasi untuk mengirimkan laporan atau file ke departemen lain
<i>Punding Officer</i>	Mempromosikan dan memasarkan produk bank yang berupa tabungan, giro, dan deposito, membuka rekening

	<p>tabungan baru atau akuisis, menjalin hubungan baik dengan para nasabah agar tetap menyimpan atau berinvestasi di bank tersebut, mencari dan mengajak nasabah untuk melakukan top up, melaporkan segala jenis aktivitas dan program sudah dijalankan serta memberikan pendekatan secara rutin dan baik supaya nasabah akan tetap royal</p>
<p>Asisten Manajer Penunjang Bisnis (AMPB)</p>	<p>Membantu manajer bisnis dalam pembuatan RKA PT.BRI (Persero), Tbk unit sewilayah kerjanya untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan serta menetapkan strategi bisnis berdasarkan analisis pesaing yang telah dilakukan untuk meningkatkan dan menguasai bangsa pasar mikro</p>
<p>Supervisor ADK</p>	<p>Mengelola proses dan prosedur administrasi kredit di Kantor Cabang, memastikan bahwa ketaatan terhadap KUP PT. BRI (Persero), Tbk dan PPK untuk setiap permohonan kredit telah dilaksanakan dengan benar dan sesuai kriteria, melakukan pembatasan pencairan kredit sesuai dengan yang dipersyaratkan dengan PTK, serta mempunyai kewenangan menerbitkan IPK setelah semua persyaratan kredit terpenuhi</p>
<p>ADK <i>Commercial</i></p>	<p>Menyiapkan perjanjian kredit di bawah tangan guna mengamankan kepentingan bank, memeriksa</p>

	kelengkapan dan keabsahan dokumen kredit yang akan dicairkan dalam rangka kelancaran pelayanan nasabah dan menjaga kepentingan bank
<i>ADK Customer</i>	Menyiapkan daftar penagihan dan melakukan kegiatan administrasi lainnya yang berkaitan dengan kredit guna menjamin pendapatan kantor cabang, menyiapkan perjanjian kredit guna mengamankan kepentingan Bank
Supervisor Pelayanan Intern	Memiliki Tugas dan Tanggung Jawab Terhadap semua kegiatan Operasional
Sekretariat SDM	Mengagendakan surat keluar dan surat masuk dengan tertib sesuai denganketentuan yang berlaku, mengatur lalu lintas komunikasi (telepon, faksimili, internet) dalam rangka menjaga efektifitas komunikasi kantor cabang, Mendistribusikan surat yang masuk kepada pejabat yang berwenang, mengatur agenda kerja pimpinan cabang (pinca) dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pinca, mengatur pembagian kerja supir, pramubakti, satpam secara efektif
Logistik	Memenuhi kebutuhan logistik pegawai terkait kelancaran pelayanan kantor sesuai kebutuhan, mengelola seluruh aset tetap kantor secara tepat dan benar memastikan rekening bank dan penyusutan aset tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam

	<p>perhitungan biaya administrasi akuntansi, menyusun laporan. dalam logistik. sesuai dengan kebutuhan informasi manajemen yang berlaku untuk biaya administrasi pembukuan, menyiapkan laporan di bidang logistik sesuai permintaan informasi bagi manajemen.</p>
LAIM	<p>Menyiapkan laporan yang diperlukan baik oleh intern maupun ekstern PT. BRI (Persero), Tbk, mengirimkan laporan-laporan kepada pihak-pihak yang membutuhkan secara tepat waktu untuk memberikan informasi bagi manajemen,</p>
Supervisor Pelayan Kas	<p>Memiliki tugas dan tanggung jawab pada bagian keuangan (cashier)</p>
Teller	<p>Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setoran guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima, Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan</p>
DJS	<p>Supervisor ini memiliki bawahan yaitu bagian Unit Pelayanan Nasabah (UPN), Petugas Administrasi DJS, dan petugas kliring</p>
Unit Pelayanan Nasabah (UPN)	<p>Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah PT. Tentang produk Bank Rakyat Indonesia (Persero),</p>

	Tbk dan memberikan informasi mengenai saldo simpanan, transfer dan pinjaman kepada nasabah yang membutuhkan pelayanan nasabah yang memuaskan.
Asisten Manajer Bisnis Mikro (AMBM)	Menyusun RKA PT. Sebuah unit Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk di wilayah operasinya mencapai tujuan bisnis yang ditetapkan dan menentukan strategi bisnis untuk meningkatkan dan menguasai pangsa pasar yang bebas berdasarkan analisis akses.
Supervisor Administrasi Unit	Mengontrol manajemen unit dan memantau stabilitas manajemen di unit
Petugas Rekonsiliasi Unit (PRU)	Merekonsiliasi hubungan rekening kantor cabang PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk unit Non SIBS, rekening PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk unit Non SIBS-kantor cabang dalam rangka ketertiban hutang piutang likuidasi kantor cabang-unit
Petugas Cadangan	Membackup pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk unit atau TKK yang berhalangan sesuai instruksi AMBM/MBM/Pinca dalam rangka kelancaran operasional Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk unit
Pemilik	Melaporkan hasil pemeriksaan atau temuan penting kepada MBM/Pimpinan Cabang dengan tindakan

	kantor wilayah dan dan memberikan instruksi/solusi klarifikasi kepada manajer unit dan MO untuk tindakan segera atas masalah.
Asisten Manajer Operasional (AMO)	Bertugas membantu manajer operasional dalam menjalankan semua kegiatanoperasional bank

Sumber : [www.BRI.co.id](http://www.BRI.co.id).

## 5. Produk-Produk Bank BSI dan BRI

### a. Bank BSI

Bank BSI memiliki 8 macam produk layanan yaitu:

1. Tabungan: produk tabungan pada BSI ini terdiri dari beberapa jenis yaitu BSI Tabungan Valas, BSI Tabungan Haji Indonesia, Tabungan Easy Mudharabah, BSI Tabungan Pendidikan, BSI Tabungan Bisnis, BSI Tabunganku, BSI Tabungan Pensiun, BSI Tabungan Efek Syariah, BSI Tabungan Smart, BSI Tabungan Prima, BSI Tapenas Kolektif, BSI Tabungan Payroll, BSI Tabungan Mahasiswa, BSI Tabungan Junior, BSI Tabungan Simpel, BSI Tabungan Easy Wadiah, BSI Tabungan Rencana, Rekening Autosave dan Qurban.
2. Transaksi : terbagi menjadi 2 macam yaitu BSI Giro Rupiah dan BSI Giro Valas. BSI Giro Rupiah adalah jenis transaksi yang berdasarkan prinsip wadiah. BSI Giro Valas adalah jenis transaksi bagi nasabah yang memiliki dana dalam mata uang US Dollar.

3. **Bisnis/Wirusaha:** terdiri dari beberapa macam yaitu BSI Kur, BSI Giro Optima, BSI Cash Management, BSI Pembiayaan Investasi, BSI Smart Agent, BSI Bank Garansi, BSI Giro Pemerintah, BSI Giro Ekspor SDA, BSI Deposito Ekspor SDA, Bank *Guarantee Under Counter Guarantee*, Giro Vosrto, Jasa Penagihan Transaksi *Trade Finance* Antar Bank, Pembiayaan yang Diterima (PYD), SIF(*Supply Infrastructur Financing*) BPJS Kesehatan, Talenta Wirusaha BSI.
4. **Emas :** terdiri dari 2 jenis yaitu BSI Gadai Emas dan BSI Cicil Emas.
5. **Haji dan Umroh :** terbagi menjadi 2 jenis tabungan yaitu BSI Tabungan Haji Indonesia dan BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
6. **Investasi :** terdiri dari beberapa jenis yaitu : BSI Deposito Valas, Deposito Rupiah, BSI Reksa Dana Syariah, Bancassurance, SBSN Ritel, Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Waqf Ritel), Referral Retail Brokerage, Sukuk Negara Ritel Seri SR016.
7. **Pembiayaan :** BSI KUR, BSI Griya, BSI Mitraguna Berkah, BSI OTO, BSI Pensiun Berkah, Mitraguna Online(Via BSI *Mobile*), BSI Mitraguna Emas(Non Qardh), BSI *Distributor Financing*, BSI KPR Sejahtera, BSI *Cash Collateral*, BSI Umrah, *Bilateral Financing*.
8. **Prioritas :** terdiri dari beberapa macam yaitu BSI Prioritas, BSI Private, Asuransi Jiwa dan Kesehatan, Konsultasi ZISWAF dan Waris, Hajj dan Umroh Consierge, Safe Deposito Box (SDB).

9. Digital Banking: terbagi menjadi beberapa jenis yaitu BSI OTO Melalui BSI *Mobile*, BSI *Mobile*, BSI Aisyah, Solusi Emas, BSI Jadi Berkah.id, BSI ATM CRM, BSI *Merchant Business*, BSI API Platfrom, BSI *Cardless Withdrawall*, BSI *Payment Point*, BSI QRIS, Buka Rekening *Online*, BSI Net, Mitraguna *Online*, BSI Debit Card, BSI Debit OTP, Deposito *Mobile*, Griya Hasanah *Online*, Rekening Autosave dan Qurban, E-emas BSI *Mobile*.
10. Kartu : terdiri dari beberapa jenis yaitu BSI Hasanah Card Classic, BSI Hasanah Card Gold, BSI Debit OTP, BSI Depit GPN, BSI Hasanah Card Platinum, Kartu BSI Debit Sabi, Kartu Debit BSI Simpel, BSI Debit Visa, Kartu Haji BSI Visa.<sup>7</sup>
- b. Bank BRI
1. Simpanan
- a) Tabungan: Bank BRI menawarkan sejumlah jenis tabungan yang dapat digunakan oleh nasabah untuk menabung. Adapun macam-macam tabungan yang disediakan oleh Bank BRI adalah tabungan BRI SIMPEDES, BRI SIMPEDES TKI, BRITAMA, BRITAMA bisnis , BRITAMA muda , BRITAMA rencana, BRITAMA valas, BRI simple, Tabungan haji, BRITAMA junio dan Tabunganku.
- b) Deposito : Deposito BRI memberikan kenyamanan dan keamanan dalam investasi dana nasabah. Jenis-jenis Deposito yang disediakan BRI adalah Deposito Rupiah, Deposito Valas, Deposito On Call.

---

<sup>7</sup> Dokumentasi produk-produk Bank BSI Tahun 2022, diakses pada tanggal 11 Maret 2023, pukul 19.02, di [www.BSI.co.id](http://www.BSI.co.id)

- c) Giro : Giro BRI adalah produk simpanan yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan warkat cek/bilyet giro. Adapun jenis-jenis dari Giro adalah Giro BRI Rupiah dan Giro BRI Valas.

## 2. Pinjaman

- a) Pinjaman Mikro: pinjaman yang ditawarkan untuk pelaku UMKM berskala kecil yang terdiri atas KUR (Kredit Usaha Rakyat) yang dimana terdiri atas KUR Micro, Retail KUR dan KUR TKI serta KUPeDES. KUPeDES ini adalah pinjaman bunga kompetitif yang umum bagi semua sektor ekonomi.
- b) Retail Menengah: terdiri atas beberapa macam yaitu Kredit Modal Kerja yang merupakan fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha serta Kredit Investasi dimana merupakan fasilitas kredit kepada perusahaan atau perorangan.
- c) Pinjaman Program : macam-macam pinjaman program adalah Kredit Pangan, Resi Gudang dan Kredit Kemitraan

## 3. Jasa Bank

- a) Jasa Bisnis: jasa bisnis terdiri atas dua macam yaitu jasa garansi dan jasa bank kliring. Bank garansi adalah suatu fasilitas dimana Bank BRI bersedia membantu kelancaran para pelaku bisnis UMKM dengan mengeluarkan jaminan Bank dalam bentuk Bank Garansi. Sedangkan Bank Kliring adalah suatu jasa bisnis yang dapat dipercayakan kepada Bank BRI untuk menyelesaikan surat berharga dengan cepat dan aman melalui transaksi kliring BRI.

- b) Jasa Keuangan: jasa keuangan terdiri dari 4 macam yaitu *bill payment*, transfer dan LLG, jasa penerimaan setoran, transaksi online, *brifast remittance*. *Bill payment* adalah sarana pembayaran tagihan public dengan memanfaatkan fasilitas ATM dan layanan di Teller BRI. Transfer dan LLG merupakan layanan pengiriman uang dalam bentuk mata uang rupiah dan valuta asing ke bank lain melalui BRI melalui sistem kliring. Jasa pengiriman setoran yaitu BRI melayani transaksi simpanan atau pembayaran (*payment*) untuk berbagai macam keperluan. Transaksi online adalah layanan transaksi online yang dilakukan di seluruh cabang BRI unit BRI secara online. *Brifast remittance* adalah jasa layanan pengiriman uang valas antar bank yang disediakan oleh Bank BRI.
- c) Jasa Kelembagaan: jasa kelembagaan terdiri atas 2 macam yaitu SPP online dan *Cash management* BRI. SPP online adalah penerimaan setoran mahasiswa secara online melalui jaringan pemanfaatan BRI. *Cash management* BRI yaitu sebuah layanan perbankan elektronik berbasis internet yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi.
- d) *E-banking*: terdapat 11 macam layanan *e-banking* BRI yaitu Brimo, Qlola, Internet *Banking*, ATM BRI, Mini ATM BRI, BRIZZI, SMS *Banking* BRI, EBUZZ, MOCASH, KIOSK, QRIS.

#### 4. Produk Konsumen

- a) Kartu kredit : ada dua macam yaitu kartu visa dan kartu master

- b) Kartu kepemilikan rumah: terdiri dari dua maca yaitu KPR BRI dan KPR Sejahtera BRI
- c) Kredit kendaraan bermotor: terdiri dalam tiga bentuk yaitu Mobil baru dan bekas, KKB Refinancing, dan KKB Harley Davidson.<sup>8</sup>

## **6. Fasilitas dan Kualitas Layanan *M-banking* BSI dan BRI (BSI *mobile* dan Brimo)**

### **a. BSI *mobile***

Fasilitas adalah salah satu layanan yang ditawarkan kepada nasabah yang menjamin kelancaran bisnis. BSI memberi nasabah fitur-fitur di aplikasi seluler BSI yang membuat pengelolaan operasi sehari-hari menjadi mudah dan nyaman. BSI Mobile memiliki akses rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan secara online untuk berbagai hal. Aplikasi ini dapat digunakan kapan saja, di mana saja di ponsel, baik Android maupun iOS.

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa fasilitas yang terdapat dalam BSI *mobile* memiliki dua dimensi yaitu fitur- fitur dan tarif dalam BSI *mobile*. Berikut adalah fitur-fitur yang terdapat dalam BSI *mobile*

---

<sup>8</sup> [www.BRI.co.id](http://www.BRI.co.id) ,diakses pada tanggal 11 Maret 2023, pukul 19.15.

**Tabel 4.4**  
**Fitur-fitur pada BSI *mobile* 2022<sup>9</sup>**

No.	Fitur	
1	Informasi Rekening	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi Saldo</li> <li>- Daftar Mutasi</li> <li>- Info Limit</li> <li>- Informasi Potrofolio</li> <li>- Daftar Transaksi Terjadwal</li> </ul>
2	Transfer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antar Bank BSI</li> <li>- Antar Bank Lain</li> <li>- QRIS</li> <li>- BI Fast</li> </ul>
3	Pembayaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiket</li> <li>- Asuransi</li> <li>- Internet/TV Kabel</li> <li>- E-Comerce</li> <li>- Berbagi Ziwaf</li> </ul>

<sup>9</sup> Dokumentasi Fitur-fitur BSI *mobile* Bank BSI Tahun 2022, diakses pada tanggal 21 Maret 2023, pukul 14.20 di [www.BSI.co.id](http://www.BSI.co.id)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- BPJS</li> <li>- Haji dan Umrah</li> <li>- Penerimaan negara (MPN)</li> <li>- PDAM</li> <li>- Samsat Digital Nasiona (SIGNAL)</li> <li>- Multi Payment</li> <li>- Perusahaan Gas Negara (PGN)</li> <li>- Hasanah Card</li> </ul>
4	Pembelian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voucher HP</li> <li>- PLN Prepaid</li> <li>- E-Money</li> <li>- Paket Data</li> <li>- TOP UP</li> <li>- Straming Video &amp; Musik</li> <li>- Aqiqah</li> <li>- SBN</li> </ul>

		- Kartu Debit OTP
5	Manajemen Kartu	- Blokir Kartu - Kartu Debit OTP - Kartu Debit
6	TOP UP E-Wallet	- E-Money - LinkAja - Layanan Syariah LinkAja - Go-Pay - Paytren - OVO - Shopeepay
7	Pembiayaan	- Mitraguna
8	Layanan Islami	- Juz amma - Asmaul Husna - Hikmah

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kalkulator Qurban</li> <li>- Waktu Sholat</li> <li>- Arah Kiblat</li> <li>- Lokasi Masjid Terdekat</li> </ul>
9	E-commerce	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bukalapak</li> <li>- Tokopedia</li> <li>- Shopee</li> <li>- Doku</li> <li>- BUMDes</li> <li>- Bhineka</li> </ul>
10	Tarik Tunai Tanpa Kartu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ATM BSI</li> <li>- Indomaret</li> </ul>
11	Buka Rekening	-
12	Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurs dan Emas</li> <li>- ATM Tersekat</li> </ul>
		- Bank Terdekat
13	Pengaturan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktivasi</li> <li>- Kata sandi</li> </ul>

Sumber Data Bank BSI Tahun 2022	5		- Pin - Bahasa - Email
	14	Menu CS	- Hub. BSI Call 14040 - Daftar dan pelaporan masalah transaksi - Chat Aisyah

Tabel 4.5

Tarif Layanan Pada BSI *Mobile* Tahun 2022<sup>10</sup>

No.	Jenis Layanan Transaksi	Tarif (Rp)
1	Transfer sesama bank BSI	Gratis
2	Transfer BI Fast	Rp. 2.500,-
3	Transfer online	RP. 6.500,-
4	Transfer SKN	Rp. 2.900,-
5	Bulanan perorangan	Gratis
6	Pembayaran tagihan PLN	Rp. 3.000,-
7	Bulanan perusahaan	Rp. 10.000,-

---

<sup>10</sup> Ibid

Tabel 4.6

Jumlah pengguna BSI *mobile* tahun 2021-2022<sup>11</sup>

Tahun	Pengguna BSI <i>mobile</i>	Transaksi
2021	2,5 juta	124,54 juta
2022	4,81 juta	266,43 juta

Sumber: Data Bank BSI Tahun 2021-2022

Berdasarkan tabel diatas data jumlah nasabah pengguna BSI *mobile* pada tahun 2021 sampai 2022 mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 jumlah pengguna BSI *mobile* sebanyak 2,5 juta pengguna dengan volume transaksi sebesar 124, 54 juta transaksi dan pada tahun 2022 jumlah pengguna BSI *mobile* meningkat menjadi 4,81 juta pengguna dengan besar peningkatan sebanyak 2,31 juta dengan volume transaksi sebesar 266,43 juta transaksi.

b. Brimo

Brimo merupakan aplikasi yang dikembangkan dari aplikasi BRI Mobile dimana pengguna dapat melakukan pembayaran melalui mobile banking, internet banking dan e-money dalam satu tempat. Dengan demikian, semua fungsi transaksi dapat dilakukan langsung melalui aplikasi BRImo. Mulai dari transfer

<sup>11</sup> Dokumentasi jumlah pengguna BSI *mobile* Tahun 2021-2022, diakses pada tanggal 21 Maret 2023, pukul 19.10 di [www.BSI.co.id](http://www.BSI.co.id)

uang, tarik tunai tanpa ATM dan saldo e-wallet lainnya. Brimo bertujuan untuk menyediakan layanan transaksi keuangan dan non keuangan yang beroperasi 24 jam sehari. Itu sebabnya Bank BRI Brimo menawarkan banyak fitur yang tentunya sejalan dengan tujuan dari aplikasi Brimo.

Berikut ini fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi Brimo:

**Tabel 4.7**  
**Fitur-Fitur dalam aplikasi Brimo 2022<sup>12</sup>**

No.	fitur	
1	Informasi Rekening	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi Saldo</li> <li>- Mutasi</li> <li>- Tanggal Mutasi</li> </ul>
2	Transfer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sesama Bank BRI</li> <li>- Non Bank</li> <li>- QRIS</li> <li>- BI Fast</li> </ul>

<sup>12</sup> Dokumentasi Fitur-fitur Brimo dari Bank BRI Tahun 2022, diakses pada tanggal 21 Maret 2023, pukul 20.15, di [www.BRI.co.id](http://www.BRI.co.id)

3	Pembayaran	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tagihan Listrik</li> <li>- BRIVA</li> <li>- BPJS</li> <li>- KAI</li> <li>- PDAM</li> <li>- TV Kabel/ Internet</li> <li>- Telkom</li> <li>- Kartu Kredit</li> <li>- QR Pedagang</li><li>-</li> <li>- Pascabayar</li> <li>- LTMP</li> <li>- Donasi : YBM BRI dan DompokDhuafa</li> <li>- Asuransi</li>  <li>- Cicilan</li></ul>
4	Pembelian	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pulsa/data</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Token Listrik</li><li>- BRIZZI</li></ul>
5	Dompot Digital	<ul style="list-style-type: none"><li>- Shopee Pay</li><li>- OVO</li><li>- DANA</li><li>- GoPay</li><li>- LinkAja</li></ul>
6	Pengaturan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fast Menu</li><li>- Keamanan</li></ul>
7	Bantuan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Syarat dan Ketentuan</li><li>- Pusat Bantuan</li><li>- Kontak Kami</li></ul>
8	Informasi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Info Kurs</li><li>- Info Saham BRI</li><li>- Lokasi ATM BRI</li><li>- Lokas Kantor BRI</li></ul>

*Sumber : Data Bank BRI Tahun 2022*

9	Produk BRI	- BRISPOT - Ceria - Deposito - DPLK
10	Tarik Tunai Tanpa Kartu	-
11	Catatan Keuangan	-
12	Konversi valas	-
13	Promo	-

Adapun fasilitas Brimo dari segi tarif layanan sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Tarif Layanan Pada Aplikasi Brimo 2022<sup>13</sup>**

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

<sup>13</sup> *Ibid*

6	Bulanan perusahaan	Rp. 8.000,-
---	--------------------	-------------

Sumber : Data Bank BRI Tahun 2022

**Tabel 4.9**

**Jumlah Pengguna Brimo Tahun 2021- 2022<sup>14</sup>**

Tahun	Pengguna Brimo	Transaksi
2021	14,2 Juta	1.345 Triliun
2022	23,85 Juta	2.669 Triliun

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa pada tahun 2021 pengguna Brimo sebanyak 14,2 juta pengguna dengan volume transaksi sebesar 1.345 triliun transaksi. Dan pada tahun 2022 pengguna Brimo mengalami peningkatan yang sangat signifikan menjadi 23,85 juta dengan jumlah peningkatan sebanyak 9,65 juta pengguna dengan volume transaksi sebesar 2.669 triliun transaksi.

**7. Persepsi Nasabah Terhadap Fasilitas dan Kualitas Layanan *M-banking* BSI dan BRI (BSI *mobile* dan Brimo)**

- a. Nasabah pengguna layanan BSI *mobile*

<sup>14</sup> *Ibid*

Bank syariah Indonesia saat ini menawarkan pelayanan pada aplikasi *m-banking* yaitu *BSI mobile* dengan kualitas baik yang dapat menarik nasabah lebih banyak lagi. *BSI mobile* ini bertujuan dalam memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Nasabah yang menggunakan *BSI mobile* dapat merasakan manfaatnya, dimana nasabah sangat dimudahkan dalam melakukan transaksi. Dan *BSI mobile* juga memiliki tampilan yang sangat menarik dan fitur-fitur yang mudah dipahami. Sesuai dengan pernyataan nasabah pengguna *BSI mobile* yaitu saudari Astira Rahman mengatakan bahwa:

Iya, saya menggunakan layanan *BSI mobile* sudah lumayan lama dan masih menggunakannya sampai sekarang. Selama menggunakan *BSI mobile* saya merasa sangat terbantu dalam melakukan transaksi sehari-hari. Fitur-fiturnya pun sangat mudah untuk dipahami terlebih lagi terdapat fitur islami yang bermanfaat bagi saya selaku umat muslim. Dan menurut saya di zaman teknologi yang semakin canggih ini *BSI mobile* sangatlah berpengaruh karena dengan uang elektronik bisa memudahkan nasabahnya untuk melakukan transaksi. Dimana nasabah bisa transaksi Tarik tunai yang bisa dilakukan di indomaret atau alfamart terdekat serta transfer melalui smartphone tanpa harus melalui mesin ATM.<sup>15</sup>

Tidak jauh berbeda yang dikatakan oleh Mutiara yang juga selaku pengguna *BSI mobile* mengatakan bahwa:

Saya memakai layanan *BSI mobile* ini karena sangat membantu atau memudahkan saya dalam bertransaksi. Dimana saya sering melakukan transaksi yaitu transfer hanya dengan melalui smartphone saja kapan pun dan dimana pun tanpa harus datang langsung ke ATM atau bank.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan saudari Astira Rahman selaku pengguna *BSI mobile* pada tanggal 02 April Tahun 2023 pukul 09.15

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan saudari Mutiara selaku pengguna *BSI mobile* pada tanggal 02 April Tahun 2023 pukul 10.10

Sama halnya yang dikatakan oleh saudari Runi selaku pengguna BSI *mobile* yang mengatakan bahwa alasannya menggunakan BSI *mobile* yaitu:

Saya menggunakan BSI *mobile* karena sangat mempermudah saya dalam melakukan segala sesuatu terutama dalam melakukan transaksi. Dan transaksi yang paling sering saya lakukan adalah transfer yang dimana tanpa harus datang ke bank atau mesin ATM nya langsung. Dan menurut saya BSI *mobile* sangatlah bermanfaat bagi saya yang bisa dikatakan lumayan sibuk ini.<sup>17</sup>

Dari pernyataan beberapa informan tersebut, bahwa BSI *mobile* memiliki kualitas yang baik serta didukung oleh fitur-fitur menarik dan mudah untuk dipahami. BSI *mobile* tidak hanya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi saja namun BSI *mobile* juga memudahkan kita dalam kehidupan sehari-hari dengan adanya fitur islami dimana dapat memudahkan umat muslim dalam menjalankan kewajibannya.

Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah, mereka menyatakan bahwa selama menggunakan BSI *mobile* tidak ada kendala apapun yang dialami.

Hal ini dikatakan oleh Astira Rahman bahwa:

Sejauh ini selama menggunakan BSI *mobile* untuk bertransaksi saya belum pernah mengalami kendala apapun seperti gagal dalam melakukan transfer.<sup>18</sup>

Begitupun yang dikatakan oleh saudari Mutiara mengatakan bahwa:

Selama menggunakan BSI *mobile* tidak ada kendala yang saya alami baik itu pada saat transfer, Tarik tunai top up dan lain-lain.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan saudari Runi selaku pengguna BSI *mobile* pada tanggal 03 April Tahun 2023 pukul 10.30

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Astira Rahman selaku pengguna BSI *mobile* pada tanggal 02 April 2023 pukul 09.15

Hal yang sama diungkapkan oleh saudari Runi yang mengatakan :

Sejauh saya menggunakan BSI *mobile* saya tidak pernah mengalami kendala yang cukup serius. Mungkin kendala yang terjadi yaitu kadang error dikarenakan akses jaringan internet yang agak susah.<sup>20</sup>

Dari hasil wawancara dengan para nasabah pengguna BSI *mobile* menunjukkan adanya rasa puas dalam menggunakan layanan tersebut, para nasabah mengatakan bahwa mereka sangat puas menggunakan layanan BSI *mobile* karena dengan adanya layanan tersebut mereka tidak perlu lagi jauh-jauh ke bank atau ATM untuk melakukan transfer atau transaksi- transaksi lainnya.

Dari beberapa pernyataan beberapa nasabah diatas, dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan BSI *mobile* tersebut. Karena menurut mereka layanan ini sangat mudah digunakan serta dapat menghemat waktu dan biaya dalam bertransaksi.

b. Nasabah pengguna layanan Brimo

Kualitas layanan yang ada pada aplikasi Brimo ini hanya bisa dinilai oleh para nasabah yang menggunakannya, sebab merekalah yang memakai, merasakan dan memanfaatkan layanan tersebut. Nasabah yang menggunakan Brimo dapat merasakan manfaat dari layanan tersebut. Dimana mereka dimudahkan dalam

---

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan saudari Mutiara selaku pengguna BSI *mobile* pada tanggal 02 April Tahun 2023 pukul 10.10

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan saudari Runi selaku pengguna BSI *mobile* pada tanggal 03 April Tahun 2023 pukul 10.30

melakukan transaksi sehari-harinya. Dimana pernyataan ini sesuai dengan yang dikatakan oleh saudari Nursyella selaku pengguna Brimo bahwa:

Iya, benar bahwa saya menggunakan Brimo. Dimana saya menggunakannya sudah lumayan lama. Saya tertarik menggunakan Brimo ini karena lebih praktis dan juga memudahkan saya dalam melakukan transaksi ke berbagai bank dan lainnya. Transaksi yang sering saya lakukan yaitu transfer uang, penarikan tanpa kartu, beli token listrik, pulsa dan lain-lain.<sup>21</sup>

Tidak jauh berbeda yang dikatakan oleh saudari Surianti yang mengatakan bahwa:

Iya, saya adalah salah satu pengguna Brimo. Dimana saya sering menggunakan layanan Brimo ini untuk bertransaksi berupa transfer uang ke sesama bank dan bank lain, membeli pulsa, token listrik, cek saldo, serta pembayaran melalui kode Briva.<sup>22</sup>

Begitupun yang diungkapkan oleh saudari Rissa yang mengatakan bahwa:

Ya, Saya menggunakan Brimo sudah cukup lama. Dimana Brimo ini sangat memudahkan saya dalam melakukan transaksi tanpa harus ke ATM lagi. Dan transaksi yang sering saya lakukan adalah transfer antar bank, membayar tagihan listrik dan top up.<sup>23</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah, mereka mengungkapkan bahwa sejauh menggunakan Brimo adanya kendala yang mereka dapatkan. Hal tersebut dikatakan oleh saudari Surianti yang mengatakan bahwa:

Iya ada, selama saya menggunakan layanan Brimo ini kendala yang saya dapatkan yaitu pada saat diawal pemakaian aplikasi dimana saya masih bingung melihat fitur-fitur yang ada dan bagaimana cara menggunakan

---

<sup>21</sup> Hasil wawancara dengan saudari Nursyella selaku pengguna Brimo pada tanggal 05 April 2023 pukul 11.15

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan saudari Surianti selaku pengguna Brimo pada tanggal 05 April 2023 pukul 14.10

<sup>23</sup> Hasil wawancara dengan saudari Rissa selaku pengguna Brimo pada Tanggal 06 April 2023 pukul 10.30

semuanya, dan juga saat melakukan transaksi dimana transaksi tersebut prosesnya lama dikarenakan jaringan yang tidak stabil.<sup>24</sup>

Sama halnya yang dikatakan oleh saudari Rissa yang mengatakan bahwa:

Iya, saya seringkali mengalami kendala saat menggunakan Brimo. Dimana pada saat melakukan transaksi prosesnya sangat lama dikarenakan adanya gangguan sistem atau koneksi jaringan yang tidak stabil. Dan terkadang saya juga lupa password pada saat ingin masuk ke aplikasi Brimo tersebut.<sup>25</sup>

Dengan memakai layanan pada Brimo nasabah menyampaikan rasa puas selama menggunakan layanan tersebut. Dimana nasabah merasa terbantu serta dimudahkan dalam bertransaksi. Seperti yang disampaikan oleh saudari Nursyella yang mengatakan bahwa:

Menurut saya layanan Brimo ini sangat bermanfaat untuk saya karena dengan adanya Brimo ini lebih memudahkan saya dalam melakukan transaksi. Untuk itu saya sangat puas dengan aplikasi Brimo ini.<sup>26</sup>

Begitu pula yang dikatakan oleh saudari Surianti yang mengatakan bahwa:

Iya, saya merasa cukup puas dengan layanan Brimo ini, walaupun ada sedikit kendala yang saya alami. Dan sebagai seorang mahasiswa layanan Brimo ini sangat membantu dan memudahkan saya dalam bertransaksi secara online tanpa harus keluar untuk melakukan pembelian maupun transfer uang.<sup>27</sup>

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan saudari Surianti selaku pengguna Brimo pada Tanggal 05 April 2023 pukul 14.15

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan saudari Rissa selaku pengguna Brimo pada Tanggal 06 April 2023 pukul 10.35

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan saudari Nursyella selaku pengguna Brimo pada tanggal 05 April 2023 pukul 11.19

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan saudari Surianti selaku pengguna Brimo pada tanggal 05 April 2023 pukul 14.20

c. Nasabah pengguna layanan BSI *mobile* dan Brimo

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh beberapa nasabah pengguna layanan BSI *mobile* dan Brimo. Mengungkapkan bahwa mereka sangat terbantu dengan kedua layanan tersebut terutama dalam bertransaksi. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh saudari Annisa selaku nasabah pengguna layanan BSI *mobile* dan Brimo yang mengatakan bahwa:

Iya, saya menggunakan kedua layanan itu. Karena jika saya ingin melakukan transaksi saya tinggal buka aplikasi tersebut. Misalnya Ketika saya ingin mengecek saldo atau melakukan pembelian atau pembayaran tanpa harus jauh-jauh untuk ke ATM lagi.<sup>28</sup>

Hal yang sama dirasakan oleh saudari Khaerunnisa yang mengatakan bahwa:

Iya, benar bahwa saya memakai kedua layanan tersebut. Bagi kehidupan saya sebagai pengguna layanan BSI *mobile* dan Brimo sangat bermanfaat, karena sudah tidak perlu repot-repot lagi pergi ke bank untuk melakukan segala macam transaksi apapun, kecuali penarikan uang harus ke ATM itupun dipermudah dengan adanya fitur layanan Tarik tunai tanpa kartu. Jadi walaupun saya sedang berada diluar dan tanpa membawa kartu ATM saya bisa dengan mudah mengambil uang dengan fitur tersebut.<sup>29</sup>

Begitu pula yang dikatakan oleh saudari Nurul Hartati selaku pengguna kedua layanan tersebut yang mengatakan bahwa:

Iya, saya adalah nasabah yang menggunakan kedua layanan tersebut. Dimana saya tinggal memilih layanan mana yang ingin saya gunakan untuk bertransaksi. Menurut saya dengan adanya kedua layanan ini saya perlu lagi untuk melakukan transaksi secara langsung di bank atau di tempat pembayaran atau pembelian misalnya jika saya ingin membayar

---

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan saudari Annisa selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 09.15

<sup>29</sup> Hasil wawancara dengan saudari Khaerunnisa selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 10.50

listrik, atau membeli token listrik saya tinggal melakukannya pada kedua layanan tersebut tanpa harus keluar rumah lagi.<sup>30</sup>

Dalam melakukan transaksi ada Sebagian nasabah yang mengalami kendala ketika menggunakan layanan tersebut. Seperti yang dikatakan oleh saudari Annisa yang mengatakan bahwa:

Iya, biasanya kendala yang saya alami yaitu kalau jaringan kurang mendukung ketika saya ingin melakukan transaksi sehingga terkadang transaksinya sangat lama dan kadang juga terjadi eror pada Brimo saat melakukan transaksi dan untuk BSI *mobile* jarang terjadi.<sup>31</sup>

Begitupun yang dikatakan oleh saudari Indah yang mengatakan bahwa:

Sebenarnya tidak ada kendala yang signifikan pada kedua layanan tersebut. Biasanya kendalanya yaitu pada jaringan tapi selama ini saya memakai kedua layanan tersebut tidak ada sama sekali kendalanya cuman kendalanya disini menurut saya yaitu dari segi potongan pembelian, transfer mentransfer dimana jika beda bank yang mau kita transfer maka berbeda juga potongannya.<sup>32</sup>

Hal yang sama dikatakan oleh saudari Sofiana yang mengatakan bahwa:

Iya, sejauh ini kendalanya hanya terkendala oleh jaringan saja dan juga sering terjadi eror pada layanan Brimo.<sup>33</sup>

Saudari Ainun pun mengatakan bahwa ada kendala pada kedua layanan tersebut

Yang mengatakan bahwa:

Iya ada, kendala yang terjadi pada BSI *mobile* itu selalu gagal login meskipun user dan password yang dimasukkan sudah benar. Sedangkan

---

<sup>30</sup> Hasil wawancara dengan saudari Nurul Hartati selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 11 April 2023 pukul 11.15

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan saudari Annisa selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 09.20

<sup>32</sup> Hasil wawancara dengan saudari Indah selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 10.30

<sup>33</sup> Hasil wawancara dengan saudari Sofiana selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 11 April 2023 pukul 09.15

pada Brimo sering terkendala pada kode Brimo yang kadang error mungkin karena jaringan internet yang tidak bagus.<sup>34</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah pengguna BSI *mobile* dan Brimo mengatakan bahwa adanya perbedaan pada kedua layanan tersebut. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh saudari Atika yang mengatakan bahwa:

Iya ada, perbedaannya itu terlihat pada fitur-fiturnya dimana pada BSI *mobile* terdapat fitur-fitur islami seperti, pengingat waktu shalat, asmaul husna dan fitur islami lainnya.<sup>35</sup>

Begitupun yang diungkapkan oleh saudari Khairunnisa bahwa terdapat perbedaan diantara kedua layanan tersebut bahwa:

Tidak ada perbedaan secara signifikan antara *m-banking* BSI *mobile* dan Brimo. Hanya saja pada BSI *mobile* hanya bisa dibuka pada 1 hp saja karena kode aktivasi nya hanya dimasukkan 1 kali dan tdk memerlukan password serta username pengguna, jadi ketika semisalnya saya membeli hp baru itu harus ke bank lagi dan meminta kode aktivasi untuk aplikasi yg baru. Sementara pada aplikasi brimo dia menggunakan username dan password ketika akan memasuki laman aplikasi, jadi ketika semisalnya tidak membawa hp kita tetap bisa membukanya dihp milik orang lain. Untuk kata sandi tetap aman karena saya merupakan orang yang menaruh sandi berbeda2, jadi ketika ada orang yang tau sandi BSI *mobile* dan Brimo belum tentu mengetahui sandi kartu ATM nya ini juga merupakan 1 kelebihan dari *m-banking*.<sup>36</sup>

Begitu pula yang diungkapkan oleh saudari Indah bahwa ada perbedaan diantara kedua layanan tersebut bahwa:

Iya, terdapat perbedaan pada kedua layanan tersebut dimana pada Brimo fitur-fiturnya itu lengkap dan cenderung lebih jelas dimana kita bisa diarahkan misalnya kalau kita mau beli pulsa, transfer uang dan kalau pada BSI *mobile* itu saya merasa BSI *Mobile* memakai keamanan ganda dimana jika kita mau cek saldo sebelumnya kita harus memasukkan pin ATM

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan saudari Ainun selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 11.30

<sup>35</sup> Hasil wawancara dengan saudari Atika selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 12 April 2023 pukul 09.30

<sup>36</sup> Hasil wawancara dengan saudari Khairunnisa selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 10.55

begitupun dengan transaksi lainnya. Menurut saya kedua Layanan tersebut sama-sama bagus. Cuma tergantung dari kenyamanan kita mau pakai layanan yang mana. Menurut saya kalau Brimo itu lebih praktis sedangkan pada BSI *mobile* itu keamanannya lebih terjaga.<sup>37</sup>

Saudari Nurul Hartati juga mengatakan adanya perbedaan diantara kedua layanan tersebut yang mengatakan bahwa:

Perbedaannya disini terlihat dari cara mendaftar akunnya. Dimana pada Brimo pendaftaran akunnya bisa dilakukan secara online tanpa harus ke bank yang bersangkutan. Tapi terkadang pendaftaran Brimo bisa gagal jika jaringan internet tidak stabil. Sedangkan BSI *mobile* pendaftarannya harus mendapatkan kode aktivasi dari *costumer service* terlebih dahulu.<sup>38</sup>

Dari hasil wawancara dengan para nasabah pengguna BSI *mobile* dan Brimo mereka menunjukkan kepuasan terhadap kedua layanan tersebut. Seperti yang dirasakan oleh saudari Khairunnisa yang menyatakan bahwa:

Iya saya Sangat puas. Dimana dari segi keamanan dan layanan semuanya memuaskan. Hanya saja mungkin perlu ditambah untuk hal-hal yang penting. Seperti pada BSI *mobile* menurut saya untuk username dan password nya lebih baik digunakan untuk satu kali saja untuk seterusnya agar kami sebagai nasabah ketika mengganti hp baru bisa memasukkan Kembali akun tersebut di hp baru tanpa harus pergi ke bank lagi untuk mengaktifasi lagi. Dan untuk Brimo, biaya potongan administrasinya masih terlalu banyak untuk potongan perbulannya. Tapi saya masih tetap merasa puas pada kedua layanan tersebut.<sup>39</sup>

Sama halnya yang dikatakan oleh saudari Annisa yang mengatakan bahwa:

Iya, saya sangat puas sekali menggunakan kedua layanan tersebut.<sup>40</sup>

Saudari Novi juga mengungkapkan bahwa:

---

<sup>37</sup> Hasil wawancara dengan saudari Indah selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 10.35

<sup>38</sup> Hasil wawancara dengan saudari Nurul Hartati selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 11 April 2023 pukul 11.20

<sup>39</sup> Hasil wawancara dengan saudari Khairunnisa selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 10.57

<sup>40</sup> Hasil wawancara dengan saudari Annisa selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 09.20

Selama saya menggunakan kedua layanan ini saya merasa sangat puas dan terbantu dalam kehidupan saya sehari-harinya. Apalagi saya ini seorang pebisnis yang lumayan sibuk dan dengan adanya kedua layanan ini sangat membantu saya dalam melakukan transaksi kapan pun dan dimana pun.<sup>41</sup>

Begitu pun yang diungkapkan oleh saudari Atika bahwa:

Saya sangat puas sekali menggunakan kedua layanan tersebut. Karena layanan tersebut dapat digunakan jika saya ingin bertransaksi kapan saja dan dimana saja dan tidak perlu ke ATM lagi.<sup>42</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan para nasabah, dalam perbandingan layanan BSI *mobile* dan Brimo. Beberapa Nasabah mengungkapkan mana yang lebih unggul dari kedua layanan tersebut. Dimana ada nasabah yang mengatakan BSI *mobile* lebih unggul dan juga ada yang mengatakan Brimo lebih unggul. Hal tersebut sesuai yang diungkapkan oleh beberapa nasabah pengguna layanan BSI *mobile* dan Brimo. Seperti yang dikatakan oleh saudari Annisa bahwa:

Menurut saya lebih unggul BSI *mobile*, karena fitur-fiturnya yang ditampilkan saat ini lebih modern. Dan juga saya sering menggunakan BSI *mobile* ini untuk bertransaksi dari pada Brimo.<sup>43</sup>

Begitu pun yang diungkapkan saudari Nurul Hartati yang mengatakan bahwa:

Sejauh ini menurut saya BSI *mobile* lebih unggul, karena saya sangat suka dengan fitur-fiturnya yang menarik. Dimana di salah satu fiturnya itu ada fitur islami yang mana fitur tersebut sangat bermanfaat menurut saya selaku umat muslim.<sup>44</sup>

Begitu pula yang dikatakan oleh Saudari Ainun bahwa:

---

<sup>41</sup> Hasil wawancara dengan saudari Novi selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 14.45

<sup>42</sup> Hasil wawancara dengan saudari Atika selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 12 April 2023 pukul 09.35

<sup>43</sup> Hasil wawancara dengan saudari Annisa selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 09.37

<sup>44</sup> Hasil wawancara dengan saudari Nurul Hartati selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 11 April 2023 pukul 11.25

Sejauh ini menurut saya lebih unggul BSI *mobile*, karena saya lebih mudah mengatur keuangan saya dengan fitur transaksi yang terjadwal<sup>45</sup>

Hal sama juga diungkapkan oleh Saudari Atika dengan mengatakan bahwa:

Saya lebih menyukai untuk bertransaksi di BSI *mobile* karena saat saya melakukan transfer tidak membutuhkan waktu lama untuk masuk ke rekening penerima. Dan juga keamanan pada BSI *mobile* itu sangat aman menurut saya dimana BSI *mobile* menerapkan keamanan ganda dimana jika kita ingin melakukan cek saldo harus memasukkan pin terlebih dahulu.

Berbeda halnya yang dikatakan oleh saudari Novi yang mengatakan bahwa:

Brimo lebih unggul, karena Brimo lebih banyak diminati masyarakat dibandingkan dengan BSI *mobile*.<sup>46</sup>

Hal yang sama dikatakan oleh saudari Sofiana yang mengatakan bahwa :

Menurut saya Brimo yang lebih unggul, karena saya lebih sering melakukan transaksi di Brimo dari pada di BSI *mobile*.<sup>47</sup>

Saudari Khairunnisa pun mengatakan bahwa Brimo yang lebih unggul:

Menurut saya yang paling unggul adalah Brimo, karena saya lebih merasa aman jika bertransaksi dimana Brimo terdapat menu *log in* dan *log out*.<sup>48</sup>

Berbeda halnya yang dikatakan oleh saudari Indah yang mengatakan kedua layanan tersebut sama-sama unggul:

Menurut saya sama-sama unggul, karena dari tingkat efektivitasnya, kenyamanannya, keamanannya dan fitur-fiturnya semuanya sangat lengkap.<sup>49</sup>

---

<sup>45</sup> Hasil wawancara dengan saudari Ainun selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 11.35

<sup>46</sup> Hasil wawancara dengan saudari Novi selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 14.40

<sup>47</sup> Hasil wawancara dengan saudari Sofiana selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 11 April 2023 pukul 09.20

<sup>48</sup> Hasil wawancara dengan saudari Khairunnisa selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 10.58

<sup>49</sup> Hasil wawancara dengan saudari Indah selaku pengguna BSI *mobile* dan Brimo pada tanggal 10 April 2023 pukul 10.37

## B. Pembahasan

### 1. Perbandingan fasilitas dan kualitas layanan *m-banking* BSI dan BRI

Berdasarkan fasilitas dalam hal ini fitur-fitur pada BSI *mobile* dan Brimo yang disediakan oleh Bank BSI dan BRI maka dapat dibandingkan kedua fitur pada layanan tersebut sebagai berikut:

**Tabel 5.1**  
**Perbandingan Fitur-fitur pada BSI *mobile* dan Brimo**

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

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa, informasi rekening yang terdiri dari: Informasi saldo, daftar mutasi dan tanggal mutasi Brimo dan BSI *mobile* keduanya sama-sama mempunyai fitur tersebut. Perbedaannya yaitu pada BSI *mobile* terdapat fitur informasi limit dan portofolio sedangkan Brimo tidak ada.

Kemudian pada fitur transfer terdiri dari : Transfer sesama Bank, Antar Bank, BI Fast dan QRIS BSI *mobile* dan Brimo keduanya memiliki fitur tersebut

Pembelian: terdapat fitur-fitur pada Brimo yaitu pembelian Token Listrik, Pulsa/Data, TOP UP dan BRIZZI. Pada BSI *mobile* fitur-fitur yang terdapat dalam pembelian yaitu: Token Listrik, Pulsa/Data, Voucher HP, TOP UP, Streaming Video & Musik, E-Money, Debit OTP, Aqiqah dan SBN. Fitur-fitur pembelian lebih banyak pada BSI *mobile*. Perbandingannya di Brimo tidak terdapat fitur yang dimiliki oleh BSI *mobile* yaitu: Streaming Video & Musik, E-

Money, Debit OTP, Aqiqah dan SBN. Sedangkan di BSI *mobile* tidak memiliki fitur yang ada pada Brimo yaitu BRIZZI.

Pada fitur Dompot Digital Brimo mempunyai layanan pada ShopeePay, LinkAja, GoPay, OVO, dan DANA. Sedangkan pada BSI *mobile* lebih lengkap yang mana semua fitur yang terdapat pada Brimo ditambah fitur LinkAja Syariah, Paytren, dan E-Money.

Kemudian Pembayaran dimana fitur pada aplikasi Brimo yaitu Tagihan Listrik, BRIVA, BPJS, KAI, PDAM, TV Kabel/ Internet, Telkom, Kartu Kredit, QR Pedagang, Pascabayar, LTMP, Donasi, Asuransi dan Cicilan. Lalu fitur pembayaran pada BSI *mobile* 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. Fitur pembayaran lebih banyak pada BSI *mobile*, tetapi masing-masing aplikasi mempunyai kekurangan. Dimana terdapat layanan yang BSI *mobile* tidak punya dan Brimo punya begitupun sebaliknya.

Lalu terdapat fitur Manajemen Kartu dan fitur Layanan Islami yang hanya dimiliki pada aplikasi BSI *mobile*. Sedangkan pada fitur Produk dan Pembiayaan BSI *mobile* hanya mempunyai fitur pembiayaan Mitraguna. Kemudian pada Brimo terdapat layanan produk BRISPOT, Ceria, Depositi dan DPLK. Lalu pada fitur tarik tunai di BSI *mobile* dan Brimo sama-sama mempunyainya. Pada Brimo terdapat fitur Catatan keuangan dan Promo. Sedangkan BSI *mobile* terdapat fitur yaitu Buka Rekening.

Berdasarkan keterangan tersebut menunjukkan bahwa fitur-fitur yang terdapat pada BSI *mobile* lebih banyak jika dibandingkan dengan fitur pada Brimo.

Kemudian perbandingan berdasarkan tarif layanan BSI *mobile* dan Brimo dapat dipaparkan sebagai berikut:

**Tabel 5.2**  
**Tarif Layanan Pada BSI *mobile* dan Brimo 2022**

No.	Jenis Layanan Transaksi	Tarif (Rp)	
		BSI	BRI
1	Transfer sesama bank	Gratis	Gratis
2	Transfer BI Fast	Rp. 2.500,-	Rp. 2.500,-
3	Transfer Online	Rp. 2.900,-	Rp. 6.500,-
4	Transfer SKN	Rp. 6.500,-	x
5	Bulanan Perorangan	Gratis	Gratis
6	Pembayaran Listrik	Rp. 3.000,-	Rp. 8.000,-
7	Bulanan Perusahaan	Rp. 10.000,-	Rp. 8.000,-

Sumber : *Olahan Peneliti*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jenis transaksi layanan pada BSI *mobile* dan Brimo terdiri dari 7 item jenis tarif layanan yang diberikan oleh kedua Bank. Perbandingannya yaitu pada Brimo tidak tersedia transfer SKN sedangkan BSI *mobile* ada. Pada kedua layanan tersebut sama-sama memiliki 2 jenis transaksi yang tidak dibayar (gratis) yaitu transfer sesame bank dan bulanan perorangan.

Pada Brimo ada 4 jenis transaksi yang berbayar yaitu Transfer BI Fast, transfer *online*, pembayaran tagihan PLN, dan bulanan perusahaan. Sedangkan pada BSI *mobile* yaitu: Transfer BI Fast, transfer SKN, transfer *online*, pembayaran tagihan PLN dan bulanan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dilihat bahwa tarif layanan pada masing-masing *m-banking* cukup terjangkau, namun tarif layanan yang dimiliki Brimo terbilang cukup mahal dari tarif layanan yang tersedia pada BSI *mobile*.

Kemudian dari segi keamanan yang dimiliki oleh kedua layanan tersebut yaitu BSI *mobile* dan Brimo dapat dijelaskan sebagai berikut:

Keamanan pada BSI *mobile* terdapat 3 keamanan yang tersedia yaitu ada PIN, sandi dan verifikasi akun, dimana PIN dan sandi hanya dipergunakan pada saat akan melakukan transaksi dan tidak untuk *log in* BSI *mobile*. Sedangkan pada Brimo memiliki 3 keamanan yaitu *password*, *username* dan juga dengan *fingerprint* dan ketika akan melakukan verifikasi akun nasabah terlebih dahulu harus berinteraksi dengan *customer service* operator bank.

Berdasarkan penjelasan diatas menunjukkan bahwa pada BSI *mobile* dan Brimo keduanya memiliki 3 jenis keamanan yang berbeda. Dimana perbedaannya terletak pada saat dimana pengguna atau nasabah akan *log in*. Pada BSI *mobile* tidak perlu *log in* ketika pengguna ingin masuk ke aplikasi tersebut. Pengguna hanya *log in* pada BSI *mobile* pada saat ketika melakukan verifikasi atau pendaftaran akun. Jadi saat nasabah atau pengguna ingin mengakses aplikasi tersebut tidak perlu lagi untuk *log in* Kembali, namun jika ingin melakukan

transaksi pengguna terlebih dahulu harus memasukkan PIN karena pada BSI *mobile* diterapkan *double lock* atau kunci ganda. Sedangkan pada Brimo saat pengguna ingin mengakses aplikasi tersebut terlebih dahulu *log in* dengan *username* dan *password* serta juga dengan *fingerprint* yang dilakukan pada saat pertama melakukan pendaftaran atau verifikasi akun. Dan pada saat melakukan transaksi tertentu diperlukan PIN untuk melanjutkan transaksi seperti ketika ingin transfer, top up dan lainnya.

Kemudian pada segi kualitas layanan yang ada pada *m-banking* yang disediakan oleh Bank BSI dan BRI dapat dijelaskan bahwa para nasabah merasa puas dengan kualitas layanan antara kedua aplikasi tersebut. Namun disamping itu terkadang masih ada kendala atau masalah yang sering terjadi pada saat menggunakan kedua layanan tersebut. Seperti pada Brimo masih banyak nasabah yang mengalami kendala-kendala dalam penggunaannya sedangkan pada BSI *mobile* sedikit saja dari pengguna yang mengeluhkan jika ada kendala yang mereka dapatkan.

## **2. Analisis persepsi nasabah terhadap fasilitas dan kualitas layanan *m-banking* BSI *mobile* dan Brimo**

### **a. Nasabah pengguna layanan BSI *mobile***

Dari hasil wawancara dengan para nasabah yang menggunakan BSI *mobile* dapat diketahui bahwa fitur-fitur yang disediakan mampu meningkatkan rasa puas nasabah atau penggunaannya dimana layanan ini sangat membantu mereka dalam melakukan transaksi sehari-harinya dimana pun dan kapan pun. Berdasarkan teori

Menurut Barnes, kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya. Artinya barang atau jasa tersebut diberi bentuk khusus kenyamanan dengan pemenuhan kebutuhan, termasuk memenuhi kebutuhan di bawah harapan atau memenuhi kebutuhan melebihi harapan. Hal tersebut telah sesuai dengan hasil wawancara oleh nasabah pengguna BSI *mobile* yang menyatakan rasa puas pada layanan tersebut.

Disamping itu berbagai upaya Bank BSI dalam melakukan peningkatan kualitas layanan pada fitur-fitur dalam BSI *mobile* untuk meningkatkan rasa puas nasabah dalam menggunakan layanan BSI *mobile* ini, yang salah satunya adalah dengan menyelesaikan kendala yang dialami oleh para penggunanya dengan cepat, agar nasabah dapat terus menggunakan BSI *mobile*.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa Bank BSI selalu melakukan optimalisasi layanan untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya terutama dalam layanan BSI *mobile*. Hal tersebut dapat dibuktikan bahwa kurangnya nasabah yang mengeluhkan adanya kendala ketika menggunakan layanan BSI *mobile* tersebut.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa BSI *mobile* yang disediakan oleh Bank BSI sangat bermanfaat dan mempermudah aktivitas nasabah atau penggunanya dalam melakukan transaksi tanpa harus ke bank yang bersangkutan lagi.

### **b. Nasabah pengguna layanan Brimo**

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah pengguna Brimo bahwa fitur-fitur yang ada pada layanan tersebut mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah merasa terbantu terhadap layanan pada Brimo, dimana dengan layanan Brimo tersebut dapat mempermudah mereka dalam bertransaksi.

Menurut teori dari Kotler bahwa kepuasan itu ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dengan kinerja atau hasil dari suatu produk. Dimana hal ini sesuai dengan pernyataan para nasabah yang menggunakan layanan Brimo ini.

Dari segi kualitas layanan pada Brimo, Bank sudah berusaha melakukan semaksimal mungkin. Salah satu cara Bank BRI dalam meningkatkan kualitas layanannya adalah dengan cara mengatasi kendala yang dihadapi oleh nasabah.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa Bank BRI bisa memberikan fitur-fitur dan kualitas layanan yang dapat memberikan penilaian positif kepada nasabah penggunanya. Namun dalam hal penanganan masalah atau kendala menurut nasabah bahwa Bank BRI masih dinilai kurang dalam menangani hal tersebut.

### **c. Nasabah pengguna layanan BSI *mobile* dan Brimo**

Dari hasil wawancara dengan pengguna kedua layanan BSI *mobile* dan Brimo bahwa nasabah atau pengguna kedua layanan tersebut merasa sangat terbantu dalam aktivitas mereka sehari-harinya salah satunya adalah dalam melakukan transaksi. Dimana kedua layanan tersebut sangat bermanfaat terutama bagi para

nasabah yang memiliki kesibukan dan layanan ini sangat memudahkan mereka jika ingin bertransaksi kapan pun dan dimana pun tanpa harus ke Bank atau ATM lagi.

Dari segi kualitas layanan nasabah memberikan pernyataan yang berbeda-beda. Dimana setiap Bank memiliki cara tersendiri dalam meningkatkan kualitas layanannya terutama dalam hal penanganan masalah atau kendala yang dihadapi oleh nasabah yang menggunakan *BSI mobile* dan *Brimo*.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa Bank BRI dan BSI mampu memberikan fasilitas dalam hal ini fitur-fitur yang mampu memberikan kepuasan kepada para penggunanya yang mana dapat memberikan penilaian yang positif pada kedua layanan tersebut. Namun tidak lepas dari itu masih ada dari beberapa nasabah yang mengeluhkan jika ada kendala atau masalah yang mereka hadapi dan masing-masing dari Bank pasti mempunyai cara dalam mengatasi hal tersebut. Hanya saja pada Bank BRI menurut nasabah masih kurang dalam melayani hal tersebut. Dan pada Bank BSI sangat jarang nasabah yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI terutama jika terdapat masalah pada *BSI mobile*.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait Studi Komparatif Fasilitas dan Kualitas Layanan *M-banking* BSI dan BRI Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Palopo, maka dapat peneliti simpulkan bahwa:

1. Pada kedua layanan aplikasi BSI *mobile* dan Brimo setelah dilakukan perbandingan ada perbedaan fasilitas dan kualitas layanan yang disediakan pada kedua bank tersebut. Pada *m-banking* yang disediakan oleh Bank BSI memiliki fitur-fitur yang menarik dan mudah untuk dipahami terlebih lagi ada fitur islami yang membuat BSI *mobile* semakin menarik jika dibandingkan dengan Brimo. Dan pada fasilitas tarif layanan BSI *mobile* lebih murah dibandingkan dengan Brimo. Sedangkan pada fasilitas keamanan BSI *mobile* dan Brimo keduanya sama-sama memiliki keamanan yang cukup aman. Perbedaannya terletak pada menu keamanannya, dan yang membedakan juga yaitu jika ingin cek saldo dimana pada BSI *mobile* menerapkan *double lock* atau keamanan ganda yang mana jika ingin mengecek saldo kita harus terlebih dahulu memasukkan pin. Sedangkan pada Brimo langsung dapat langsung cek saldo tanpa harus memasukkan pin lagi. Lalu pada kualitas layanannya pada aplikasi *m-banking* yang disediakan oleh Bank BSI dan BRI keduanya mempunyai perbedaan setelah dilakukannya perbandingan. Pada Brimo nasabah mengatakan sering terjadi kendala selama menggunakannya, namun

saat melakukan complain ke bank yang bersangkutan pihak bank kurang baik dalam menangani masalah . tersebut. Dimana nasabah perlu bolak-balik ke bank untuk menyelesaikan masalah tersebut sebab pelayanan yang diberikan bank kurang tanggap. Berbeda dengan kualitas layanan pada BSI *mobile* dimana berdasarkan hasil wawancara nasabah mengatakana jarang sekali mengalami kendala dalam menggunakannya. Dan jika ada kendala pihak bank dengan tanggap dapat menyelesaikannya.

2. Setelah memakai serta memanfaatkan fasilitas dan kualitas layanan yang ada pada BSI *mobile* dan Brimo nasabah merasa puas. Nasabah merasa bahwa fasilitas *m-banking* yang disediakan oleh Bank BSI dan BRI dirasa sudah sinkron oleh apa yang dibutuhkan nasabah. Walaupun ada sedikit kendala dalam pemakaiannya atau bahkan pada fitur-fiturnya tetapi nasabah selalu menggunakan layanan tersebut dan bahkan ada yang bertahun-tahun menggunakannya dengan alasan dapat mempermudah dalam melakukan transaksi, dapat menghemat waktu, biaya transfernya murah, serta cek saldo pun mudah. Nasabah merasa puas pada kedua layanan tersebut , dan akan selalu memakai layanan tersebut untuk transaksi dengan alasan menurut mereka layanan tersebut mudah untuk digunakan, menghemat waktu serta yang paling utama ialah memudahkan dalam melakukan transaksi dimana pun dan kapan pun.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dan hasil analisis pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Bank

Diharapkan penelitian ini dapat membuat pihak bank BSI maupun BRI agar bisa lebih memperbanyak fitur-fitur menarik lagi bagi *m-banking* serta lebih meningkatkan lagi kualitas layanannya.

### 2. Bagi nasabah

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambaran serta pengetahuan tentang fasilitas dan kualitas layanan yang ada pada aplikasi *m-banking* bagi nasabah yang ingin atau akan menggunakan layanan BSI *mobile* dan Brimo maupun uang sudah menggunakannya.

### 3. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat menambah referensi serta dokumentasi bagi pihak kampus sebagai tambahan referensi dipustakaaan.

### 4. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian pada tema yang sama maka diharapkan penelitian ini bisa menjadi salah satu referensi. Dan diharapkan juga peneliti selanjutnya dapat dikembangkan lebih lanjut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6, 95.
- Angelia, D. (2022, 7). *Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022*. Retrieved from goodstats: <https://goodstats.id>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2, 52.
- Axel Hernandez<sup>1</sup>, F. D. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-hari. *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8, 18.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6, 152.
- Charissa Kezia Rahmawati, B. A. (2020). Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 7.
- Ummul Qura, Al Quran QS Al-Imran/3:130
- Gora, R. (2019). *Riset Kualitatif Public Reations*. Surabaya: Jakad Publishing
- Harahap, N. (2014). Penelitian Kepustakaan. *jurnal iqra*, 8, 68.
- Hasni, G. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1, 432.
- Heni Rohaeni, N. M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemia*, 2, 314.
- Jeany, M. S. (2020, 9). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 7, 332.
- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI. *Moneter: Jurnal Akuntansi dan keuangan*, 7, 25.
- Miftahuddin, D. H. (2019). Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 8, 17.
- Moh.Nazir. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Novia Susanti., S. &. (2019, Februari). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang. *Jurnal Ilmiah Feasible: Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi*, 1, 58.
- Prof. Dr. Andrianto Widjaja, M. (2022). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI Tbk*. Retrieved from labora: <http://www.labora.ac.id>
- Ridwan. (2011). Sistem Operasi Bank Syariah dan Penyajian Daalam Akuntansi Syariah. *Jurnal Ilmiah Al-Syirah*, 9, 3-5.
- Riyasa, N. N. (2007). Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 12, 14.
- [www.BSI.co.id](http://www.BSI.co.id), diakses pada tanggal 09 maret 2023, pukul 19.10.
- <https://bri.co.id>, diakses pada tanggal 09 Maret 2023, pukul 19.12.
- [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html), diakses pada tanggal 09 Maret 19.30.
- Sari, T. O. (2022). Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro. *Skripsi Fakultas Ekonomi Bisnis dan Syariah Islam Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung*, 56.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (edisi 1 ed.). Bandung: Alfabeta.
- Walfajri, M. (2022, 7). *Nilai Transaksi Mobile Banking Naik 43,8% Hingga Mei 2022*. Retrieved from kontan: <https://newssetup.kontan.co.id>
- Yusmad, M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ahmad Syarief Iskandar, T. (2020). Mobile Banking System. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 304-313.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



*Lampiran 1: Pedoman Wawancara*

**PEDOMAN WAWANCARA UNTUK NASABAH PENGGUNA BSI *MOBILE*  
DAN BRIMO**

**PERTANYAAN:**

1. Apakah anda menggunakan layanan m-banking BSI Mobile dan Brimo?
2. Apakah menggunakan m-banking bsi mobile dan brimo sangat bermanfaat untuk anda?
3. Apakah ada kendala dalam melakukan transaksi pada bsi mobile dan brimo?
4. Menurut anda apakah ada perbedaan diantara m-banking bsi mobile dan brimo?
5. Manakah diantara kedua layanan m-banking tersebut yang menurut anda lebih unggul?
6. Apakah anda merasa puas menggunakan layanan m-banking bsi mobile dan brimo?

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK NASABAH PENGGUNA BSI *MOBILE* /  
BRIMO

PERTANYAAN:

1. Apakah anda merupakan nasabah bank BRI/BSI?
2. Apakah anda mengetahui fasilitas layanan Brimo/BSI *mobile*?
3. Apakah anda adalah salah satu nasabah yang menggunakan Brimo/BSI *mobile*?
4. Apakah anda mengetahui fitur-fitur yang terdapat dalam Brimo/BSI *mobile*?
5. Apakah anda mengerti bagaimana menggunakan layanan m-banking Brimo/BSI *mobile*?
6. Apakah anda sering menggunakan fasilitas layanan m-banking BRI/BSI *mobile* untuk bertransaksi?
7. Apa penyebab yang membuat anda berminat menggunakan layanan Brimo/BSI *mobile* ini?
8. Untuk transaksi apa saja yang sering anda lakukan dengan menggunakan Brimo/BSI *mobile*?
9. Selama menggunakan m-banking dalam hal ini yaitu Brimo/BSI *mobile* apakah ada kendala atau masalah yang anda dapatkan dalam menggunakannya?
10. Bagaimana tanggapan anda dalam menggunakan sistem m-banking (Brimo/BSI *mobile*)? Apakah menurut anda sangat bermanfaat?

Lampiran 2: Izin Penelitian

    
1 2 0 2 3 1 9 0 0 9 0 2 9 4

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

**ASLI**

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 294/IP/DPMPTSP/III/2023

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 2020 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pempahani Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

Nama  
Jenis Kelamin  
Alamat  
Pekerjaan  
NIM

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**STUDI KOMPARATIF FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN M-BANKING BSI DAN BRI KOTA PALOPO TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Lokasi Penelitian : BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PALOPO RATULANGI , BANK RAKYAT INDONESIA (BNI) KANTOR UNIT SALOBULO

Lamanya Penelitian

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Palopo.

2. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 14 Maret 2023.

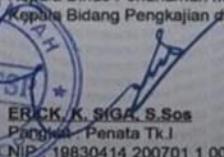
3. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

4. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

5. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

6. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 14 Maret 2023  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

  
**ERICK K. SIGA, S.Sos**  
Pangreh - Penata Tk.I  
NIP. 19830414 200701 1 005

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kepegawaian, Bina Sarana Prasarana dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kepegawaian Kota Palopo

*Lampiran 3: Dokumentasi Wawancara*

1. Dokumentasi dengan pengguna *M-banking* BSI mobile



2. Dokumentasi dengan pengguna *M-banking* Brimo



3. Dokumentasi dengan pengguna *M-banking* BSI *mobile* dan Brimo





Lampiran 4: Daftar Nama Wawancara

**DAFTAR NAMA NARASUMBER WAWANCARA**

<b>Nama Narasumber</b>	<b>Tanggal wawancara</b>	<b>Pengguna Layana <i>M-banking</i></b>
Astira Rahman	02 April 2023	BSI <i>mobile</i>
Mutiara	02 April 2023	BSI <i>mobile</i>
Runi	03 April 2023	BSI <i>mobile</i>
Nursyella	05 April 2023	Brimo
Surianti	05 April 2023	Brimo
Rissa	06 April 2023	Brimo
Annisa	10 April 2023	BSI <i>mobile</i> dan Brimo
Khairunnisa	10 April 2023	BSI <i>mobile</i> dan Brimo
Nurul Hartati	11 April 2023	BSI <i>mobile</i> dan Brimo
Indah Lestari	10 April 2023	BSI <i>mobile</i> dan Brimo
Sofiana	11 April 2023	BSI <i>mobile</i> dan Brimo
Ainun Mutmainnah	11 April 2023	BSI <i>mobile</i> dan Brimo
Atika Tahir	12 April 2023	BSI <i>mobile</i> dan Brimo
Novi Adrianti	10 April 2023	BSI <i>mobile</i> dan Brimo

## DAFTAR RIWAYAT



**Sriaini Rauf**, lahir di Bajo, 30 Juni 2001. Penulis merupakan anak pertama dari seorang Ayah alm. Rauf Ahmad dan Ibu almh. Hadra. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Langkiddi, Kec. Bajo, Kab. Luwu. Pendidikan dasar penulis diselesaikan di SDN 361 Rumaju 2, lalu SMPN 1 Bajo, kemudian melanjutkan pendidikan SMA di SMAN 5 Luwu, penulis pernah aktif dalam kegiatan ekstrakurikuler pada Palang Merah Remaja (PMR) Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan dibidang yang ditekuni di program studi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person penulis: [ainisri57@gmail.com](mailto:ainisri57@gmail.com)