



ANALISIS PERSEPSI NASABAH DALAM MENGAKSES LAYANAN DIGITAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TANJUNGBALAI

Rohana Pauliza Nasution^{a*}, Ahmad Amin Dalimunthe^b, Mawaddah Irham^c

^{a,b,c} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

*rohanapaulizanst@gmail.com

Diterima: Desember 2022. **Disetujui:** Januari 2023. **Dipublikasikan:** Februari 2023.

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out how to access digital services at the Bank Syariah Indonesia (BSI) Tanjungbalai KCP and how customers perceive access to digital BSI. The research approach used by researchers is to use descriptive and qualitative research methods. To collect data, direct interviews were conducted with employees and 10 informants, namely customers at PT BSI KCP Tanjungbalai. Based on the study of research results and discussion of the research, the researchers concluded that in improving services, BSI KCP Tanjungbalai utilises technology as a medium for transactions. Digital services are applied, of course, to facilitate all customer financial transactions and to make services faster. The digital services that are implemented certainly have complete features, are easy to access, are easy to understand, and have an Islamic appearance. Customer perceptions of accessing BSI digital services actually make it easier for customers to carry out transactions, and the digital services that have been implemented are easy for customers to access. Another perception is that experience and knowledge are also needed for the ease of accessing these digital services.

Keywords: *perception; access services; digital services.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana akses layanan digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tanjungbalai dan bagaimana persepsi nasabah dalam mengakses digital BSI. Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Untuk mengumpulkan data, dilakukan wawancara langsung dengan pegawai dan kepada 10 informan yaitu nasabah pada PT BSI KCP Tanjungbalai. Berdasarkan kajian hasil penelitian dan pembahasan penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa dalam meningkatkan pelayanan, BSI KCP Tanjungbalai memanfaatkan teknologi sebagai media untuk bertransaksi layanan digital yang diterapkan tentunya untuk mempermudah segala transaksi keuangan nasabah dan agar pelayanan jadi semakin cepat. Layanan digital yang diterapkan tentunya memiliki fitur-fitur yang lengkap, mudah untuk di akses, mudah untuk dipahami dan dimengerti dan memiliki tampilan yang islami. Persepsi nasabah dalam mengakses layanan digital BSI bahwasanya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan layanan digital yang telah diterapkan mudah untuk diakses oleh nasabah. Persepsi lain adalah bahwasanya pengalaman, pengetahuan juga diperlukan untuk kemudahan dalam mengakses layanan digital tersebut.

Kata Kunci: persepsi; akses layanan; layanan digital.

PENDAHULUAN

Salah satu industri yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara adalah sektor perbankan. Hal ini dikarenakan fungsi utama perbankan adalah menerima dan mendistribusikan uang dari masyarakat umum.. Kondisi industri perbankan suatu negara memberikan gambaran tentang keadaan perekonomian negara tersebut. Menurut UU No. 10 Tahun 1998, ada dua sistem keuangan yang berbeda di negara ini: perbankan konvensional dan perbankan syariah.

Menurut UU No 21 Tahun 2008, bank yang melakukan kegiatan usahanya secara konvensional dan sesuai dengan hukum formil negara disebut bank konvensional. Ketentuan bunga dan bagi hasil yang digunakan di setiap bank, selain layanan mereka, adalah perbedaan utama antara bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang didirikan sebelum bank syariah. Dalam KBBI, konvensional diartikan sesuai dengan yang berkembang menjadi kebiasaan. Dari pemahaman ini dapat disimpulkan bahwa bank konvensional adalah bank yang melakukan operasi komersialnya dengan menggunakan metode bunga saat ini dan bank secara historis memiliki kebiasaan menghasilkan uang dari operasinya. Dalam hal ini, masyarakat Indonesia sudah terbiasa terhadap sistem bunga tersebut.

Sedangkan Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan sesuai syariat islam. Adapun ekonomi adalah yang artinya “ekonomi islam menurut para pembangun dan Pendukungnyadibangun diatas atau setidaknya diwarnai oleh perinsip-prinsip religious, berorientasi dunia dan akhirat.

Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 1999, UUP No. 40 Tahun 2007, dan UU Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 semuanya mengatur tentang merger dan akuisisi bank. Peningkatan nilai pemegang saham adalah tujuan dari merger dan inisiatif perusahaan lainnya. Penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan

BRI Syariah juga harus dapat menguntungkan pihak lain, antara lain di sektor perbankan syariah, usaha kecil menengah (UMKM), pendidikan internasional, penyelenggaraan Dana haji, dan pertumbuhan umum ekosistem ekonomi Islam.

Penggabungan bank dilakukan karena 2 alasan, yakni alasan internal yaitu untuk menaikkan serta menyebarkan perusahaan berasal pada seperti peningkatan kapasitas produksi, efisiensi biaya atau mencari pasar baru, dan alasan eksternal yaitu menaikkan nilai perusahaan dengan menggabungkan dua bank atau lebih. Aplikasi merger wajib memperhatikan kepentingan seluruh pihak yaitu, kepentingan bank, kepentingan kreditur, kepentingan pemegang saham minoritas serta nasabah bank. Merger bank menciptakan bank baru yang bernama Bank Syariah Indonesia.

Setiap elemen kehidupan dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, termasuk perkembangan teknologi perbankan, yang bertujuan untuk memberikan layanan prima dan kenyamanan bertransaksi kepada nasabah. Nasabah dapat secara mandiri melakukan layanan perbankan digital atau elektronik yang disediakan oleh bank melalui media digital. Nasabah dapat membuka rekening, mendapatkan informasi, melakukan transaksi, menutup rekening, dan memenuhi kebutuhan lainnya dengan bantuan sistem perbankan digital ini. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai terdapat beberapa layanan digital yang telah aktif dan telah diterapkan, yaitu BSI *Mobile*, Webform BSI, Burekol, Net Banking dan Sms Notifikasi. Menurut sumber data yang telah didapatkan oleh peneliti, bahwasanya nasabah yang tercatat pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai adalah sebanyak 7002 nasabah, yaitu nasabah yang mempunyai rekening pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai.

Kemampuan memenuhi tuntutan nasabah akan layanan perbankan yang prima dan menciptakan nasabah yang setia

dapat meningkatkan kepuasan nasabah, yang dapat menimbulkan tuntutan efisiensi waktu dalam menyelesaikan transaksi bank karena antrean yang panjang, keramaian, jarak, dan kemacetan di jalan, yang dapat menyurutkan semangat nasabah melakukan transaksi langsung ke bank. Kecepatan transaksi layanan merupakan salah satu area dimana ketersediaan layanan digital dapat menghemat waktu.

Namun Fakta dilapangan masih banyak nasabah yang belum menggunakan layanan digital banking pada bank syariah Indonesia. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa dampak seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan digital serta masih banyak nasabah yang nyaman dengan bertransaksi secara manual ke teller dengan mengantri. Untuk lebih memaksimalkan nasabah dalam penggunaan layanan digital maka bank harus memasarkan produk tersebut. Layanan digital adalah layanan yang dapat diakses secara *online* dan tidak terlepas dari jaringan internet. Layanan digital banking dapat diakses melalui google dan aplikasi yang dapat di instal melalui *playstore*, *app store* dan juga *blackbarry word*.

Dari observasi awal, peneliti telah melakukan wawancara kepada salah satu nasabah pengguna layanan digital pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai, nasabah mengatakan bahwa, “layanan digital pada bank syariah indonesia KCP Tanjung Balai dengan mempunyai tujuan untuk mempermudah transaksi, namun layanan digital ini juga mempersulit dikarenakan menurut saya, tidak semua dapat mengoperasikan smartphone dan juga tidak memiliki keahlian dalam mengoperasikan teknologi seperti smartphone atau tablet yang telah tersedia, saya rasa lebih mudah dengan mengantri dan melakukan transaksi secara menulis manual di slip transaksi. Penelitian yang dilakukan oleh (Saputra, 2021) dengan judul “Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu” menunjukkan hasil penelitian

bahwa pengetahuan nasabah pada layanan *mobile banking* yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Layanan transaksi *mobile banking* seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Sehingga dalam penelitian ini penulis melakukan pembaharuan dengan melihat persepsi nasabah BSI KCP Tanjung Balai mengenai penggunaan layanan digital yang diterapkan pada bank tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah BSI KCP Tanjungbalai dalam menggunakan layanan digital. Adapun rumusan masalahnya yaitu bagaimana persepsi nasabah KCP Tanjungbalai mengenai kemudahan, efektivitas, kesulitan dan hambatan, serta keamanannya dalam menggunakan layanan digital BSI KCP Tanjungbalai. Harapannya penelitian ini dapat bermanfaat bagi paa pembaca untuk mengkaji topik yang sama sehingga dapat dijadikan sumber rujukan.adapun manfaat penelitian ini yaitu bagi bank BSI KCP Tanjungbalai dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan manfaat untuk para pembaca dapat dijadikan sumber referensi.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Persepsi Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital BSI KCP Tanjungbalai.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitiannya ialah *field research* yang mana jenis penelitian ini ialah teknik yang digunakan untuk menemukan secara tepat dan realistis apa yang terjadi di masyarakat pada saat tertentu. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah satu karyawan BSI KCP Tanjungbalai dan 10 nasabah BSI KCP Tanjungbalai. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan juga observasi. Adapun analisis data yang digunakan yaitu reduksi data yang mana pada penelitian ini reduksi data dilakukan

dengan menyederhanakan data penelitian yang didapat berdasarkan tingkat kepentingan data yang digunakan. Apabila data dianggap tidak perlu digunakan, maka data tersebut akan dilakukan reduksi untuk menyederhanakannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Nasabah dalam Kelebihan Mengakses Layanan Digital BSI KCP Tanjungbalai

a. Kemudahan Akses Layanan Digital BSI KCP Tanjungbalai

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan inisial NZ, ia mengatakan bahwasanya pernah membuka rekening online (BUREKOL) yang mana layanan ini mempermudahnya dalam membuka rekening secara online dengan mengikuti tahap-tahap yang sudah diinstruksikan dalam aplikasi tersebut.

“Menurut saya semua layanan digital yang saya akses mempermudah saya. Pada webform BSI menurut saya mudah diakses, tampilannya jelas, mudah untuk dimengerti juga. Kalau di BSI mobile menurut saya mengaksesnya juga mudah. Untuk BUREKOL menurut saya mudah juga diaksesnya seperti webform BSI kak. Saat saya burekol dirumah waktu itu, saya melakukan pengisian data- data sendiri dirumah, saya tinggal ikuti semua langkah- langkah nya”.

Kemudahan dalam pengisian *webform* juga dapat dirasakan dengan tampilannya yang jelas dan mudah dimengerti. Kemudahan akses BSI *mobile* dilengkapi dengan fitur-fitur menarik yang bernuansa islami sesuai dengan namanya yang syariah. Salah satu fiturnya ialah pengucapan salam dan juga *juzz amma* yang tentunya dapat diakses dengan mudah dalam BSI *Mobile*. BSI *Mobile* juga memberikan kemudahan akses dalam melakukan transfer, bayar *e-commerce* atau belanja *online*, *top-up e-money* dan lain sebagainya

Selain itu, penulis juga melakukan wawancara dengan nasabah lain berinisial EFA, beliau memaparkan:

“Saya sering bertransaksi di sini, punya tabungan juga disini. Layanan digital yang selalu saya pakai webform BSI aja karena sehari-hari mau setor tunai. Dalam mengakses layanan digital banking webform BSI yang sekarang tidak menggunakan slip kertas menurut saya ada mudahnya dan ada sulitnya. Mudahnya itu saya bisa akses dirumah webform nya minta bantuan orang dirumah dan ke bank nya langsung antri aja ngasiin kodenya yang udah ada. Kalau mau transaksi saya tidak perlu lagi bawa buku tabungan, karena nomor rekening saya sudah foto di hp saya.

Sejalan dengan pemaparan informan EFA mengatakan bahwasanya layanan digital terutama *webform* memudahkannya dalam hal setor tunai yang pada saat ini tidak lagi menggunakan slip kertas. EFA mengatakan dalam mengakses *webform* terdapat kemudahan dan kesulitan, kemudahannya yaitu *webform* dapat diakses dari rumah sehingga ketika ingin bertransaksi nasabah dapat datang ke bank, mengantri, dan hanya menunjukkan kode yang tertera saja tanpa menggunakan buku tabungan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh data dari masing-masing informan bahwasanya layanan digital BSI KCP Tanjung Balai memudahkan mereka dalam hal transaksi keuangan. Lebih lanjut salah satu layanan BSI KCP Tanjung Balai yaitu *webform* dianggap memberikan kemudahan kepada nasabah dikarenakan tampilannya yang jelas dan mudah dimengerti. Layanan digital lain yaitu BUREKOL (buka Rekening *Online*) dirasakan oleh salah satu nasabah yang mana layanan ini memudahkannya dalam hal pembukaan rekening caranya hanya cukup mengikuti tahapan yang diinstruksikan oleh aplikasi BSI *Mobile*.

Salah satu nasabah pengguna layanan digital BSI KCP Tanjung Balai mengaku mengalami kemudahan dalam bertransaksi keuangan salah satunya adalah dalam hal *top-up* dana ketika ingin berbelanja online. BSI menawarkan kemudahan yang dirasakan nasabahnya yang mana para nasabah tidak perlu lagi datang ke bank untuk melakukan transaksi keuangan, tentu hal ini sangat menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh nasabah. Pemaparan lain yang diungkapkan nasabah mengenai layanan digital *webform* nasabah mengaku diberikan kemudahan dikarenakan layanan ini sangat berguna dalam hal setor tunai yang pada saat ini tidak lagi menggunakan slip kertas. Dalam mengakses *webform* terdapat kemudahan yaitu *webform* dapat diakses dari rumah sehingga ketika ingin bertransaksi nasabah dapat datang ke bank, mengantri, dan hanya menunjukkan kode yang tertera saja tanpa menggunakan buku tabungan. Nasabah lain mengaku dalam mengakses *webform* juga mudah, formulir yang ingin diisi dapat langsung diisi dengan *smartphone* atau tablet yang sudah terdapat aplikasi BSI *Mobile* nya. Kemudahan dalam pengisian *webform* juga dapat dirasakan dengan tampilannya yang jelas dan mudah dimengerti.

Selain layanan digital yang disebutkan diatas, BSI KCP Tanjung Balai juga memiliki layanan digital berbentuk aplikasi bernama BSI *Mobile*. Kemudahan akses BSI *mobile* dilengkapi dengan fitur-fitur menarik yang bernuansa islami sesuai dengan namanya yang syariah. Salah satu fiturnya ialah pengucapan salam dan juga *juzj amma* yang tentunya dapat diakses dengan mudah dalam BSI *Mobile*. BSI *Mobile* juga memberikan kemudahan akses dalam melakukan transfer, bayar *e-commerce* atau belanja *online*, *top-up e-money* dan lain sebagainya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yessi Yulita (2021) yang mana dalam penelitiannya memaparkan persepsi nasabah bahwa

layanan digital BSI praktis dan mudah diakses, menghemat biaya dan waktu, bisa di lakukan kapan pun, bisa tarik tunai. Dalam penetapan digital BSI yaitu bisa melakukan transaksi, tertib administrasi dan penerapan transfer kesemua nasabah sehingga bisa mengetahui bahwasanya nasabah tersebut tidak ada keraguan dalam melakukan transaksi imelalui digital BSI.

b. Keuntungan Akses Layanan Digital Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan berinisial NZ selaku nasabah di BSI KCP Tanjung Balai mengatakan bahwasanya layanan digital BSI dapat memudahkan penggunaannya dalam bertransaksi.

“Saya mempunyai tabungan dan menggunakan layanan digital di BSI ini, yang saya ketahui tentang layanan digital ini dapat mempermudah transaksi. keuntungannya menurut saya pada efisiensi waktu, tidak memakan waktu banyak”.

Diketahui bahwa dalam mengakses layanan digital juga mudah dipahami, serta keuntungan dalam hal efisiensi waktu, tidak memakan waktu yang banyak dalam melakukan transaksi keuangan yang mana dalam prosesnya tidak perlu datang langsung ke bank terkait.

Kemudian wawancara dilakukan dengan informan inisial EL yang mana ia adalah nasabah BSI KCP Tjnung Balai, beliau memaparkan:

“Saya sering menggunakan BSI mobile untuk transaksi transfer, cek saldo, lihat mutasi, transaksi lainnya juga. Jadi tidak perlu cek ke atm lagi kalau mau melihat saldo. Dari BSI mobile saja sudah bisa, untuk melihat transaksi saya bisa di bagian mutasi”.

Wawancara yang dilakukan dengan informan mengatakan terdapat kemudahan dalam mengakses BSI *Mobile* dalam hal bertransaksi keuangan seperti transfer, cek saldo, cek mutasi, dan transaksi lainnya

sehingga tidak perlu datang ke bank terkait untuk melakukan transaksi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah BSI KCP Tanjung Balai masing-masing dari mereka mengatakan bahwasanya layanan digital yang ditawarkan BSI KCP Tanjung Balai tidak sedikit memberikan keuntungan. Salah satu nasabah mengaku dengan adanya layanan digital ini sangat menghemat waktu dan tenaga, selain itu akses layanannya yang mudah dipahami juga semakin memberikan keuntungan dalam menggunakan layanan digital ini.

Terkait efisiensi waktu dan tenaga, ditunjukkan dengan pengakuan nasabah dalam hal bertransaksi keuangan seperti transfer, cek saldo, cek mutasi, maupun *top up e-money* tidak perlu lagi untuk datang ke bank BSI terkait dikarenakan dalam layanan digital yang ditawarkan BSI KCP Tanjung Balai sudah mencakup kebutuhan tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silvi Wulandari (2021) yang mana dalam hasil penelitiannya memaparkan bahwa persepsi nasabah dalam penggunaan layanan digital BSI dengan menggunakan *smartphone* lebih menguntungkan bisa membayar tagihan, bisa meminta bantuan kepada sanak saudara dengan menggunakan *smartphone* untuk melakukan transaksi, bisa dilakukan kapan pun dan dimana pun, menghemat waktu. Dalam layanan digital BSI yaitu bisa melakukan transaksi melalui *handphone* tanpa harus ke bank dan bisa diterapkan oleh nasabah.

Penggunaan layanan digital BSI dapat melakukan transaksi berupa transfer uang, cek rekening, serta cek mutasi juga sehingga tidak perlu lagi ke ATM terkait. Pada pengisian *webform* juga terdapat kemudahan karena secara teknis sama saja dengan pengisian formulir fisik pada umumnya. *SMS notification* juga memudahkan nasabah dalam mengetahui transaksi yang masuk, seperti transferan masuk, tagihan cicilan pembiayaan dan

lainnya. Sehingga dapat dikatakan, layanan digital dapat digunakan hampir di setiap transaksi, namun untuk penarikan uang tetap harus ke ATM terkait.

Layanan digital BSI dapat memudahkan penggunaannya dalam hal *top up e-money* seperti OVO, dan belanja online serta melakukan pembayaran tagihan telkom dan menabung. Dalam mengaksesnya juga mudah dipahami, serta keuntungan dalam hal efisiensi waktu, tidak memakan waktu yang banyak dalam melakukan transaksi keuangan

c. Keamanan Akses Layanan Digital BSI KCP Tanjungbalai

Keamanan ialah kegiatan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas data yang mampu dilakukan oleh bank. Keamanan menjadi faktor terpenting dalam layanan internet banking yang mampu meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakannya. Untuk melihat keamanan yang ada di BSI KCP Tanjung Balai, penulis melakukan wawancara dengan nasabah berinisial NZ, yang mana beliau memaparkan:

“Saya mempunyai tabungan dan menggunakan layanan digital di BSI ini, saya percaya dan merasa aman untuk transaksi layanan digital ini asalkan koda atau pass nya tidak diketahui oleh orang lain”

Berdasarkan wawancara diketahui bahwasanya setiap transaksi yang dilakukan juga aman asalkan kode password dan yang penting lainnya tidak diketahui oleh orang lain. Hal ini sesuai dengan *privacy statement* Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa data nasabah dan simpanannya di bank merupakan rahasia bank yang wajib dilindungi oleh bank.

Selain itu penulis juga melakukan wawancara dengan nasabah lain berinisial FA, beliau memaparkan:

“Saya memiliki rekening pada bank BSI Tanjungbalai, di bank syariah ini layanan digital yang saya gunakan itu webform BSI

dan BSI mobile yang mana layanan digital ini efektif untuk diterapkan dan menurut saya aman untuk transaksi keuangan”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tersebut ia mengaku bahwasanya keamanan akses digital banking terjaga keamanannya dan uang yang disimpan juga aman.

Seperti yang kita ketahui, keamanan data dan privasi setiap pengguna yang menggunakan layanan perbankan sangatlah penting untuk diperhatikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah BSI KCP Tanjung Balai yang mana mereka mengaku bahwasanya keamanan akses digital banking terjaga keamanannya dan uang yang disimpan juga aman. Selain itu, setiap transaksi yang dilakukan juga aman asalkan kode password dan yang penting lainnya tidak diketahui oleh orang lain. Dalam hal ini, diperlukan juga kesadaran nasabah untuk tetap berhati-hati dan terus menjaga keamanan data pribadinya sendiri. Selain itu, pengakuan dari pihak BSI KCP Tanjung Balai yang sesuai dengan *privacy statement* Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa Data Nasabah dan simpanannya di Bank merupakan Rahasia Bank yang wajib dilindungi oleh Bank.

Hal ini sesuai dengan pemaparan yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia penelitian yang dikakukan oleh Bank Syariah Indonesia menggunakan teknologi enkripsi 128-bit *Secure Socket Layer* (SSL) untuk mengamankan komunikasi antara perangkat nasabah dengan server Bank Syariah Indonesia, maka kerahasiaan dan keamanan aplikasi BSI Mobile terjamin. Pendekatan sesi time out, yang mencegah akses setelah 3 (tiga) menit pelanggan tidak aktif, digunakan untuk memperkuat keamanan. Untuk lebih melindungi data masing-masing nasabah, Bank Syariah Indonesia juga menggunakan enkripsi tingkat nasabah yang spesifik/unik untuk masing-masing nasabah. Data pengguna BSI Mobile akan dirahasiakan oleh Bank Syariah Indonesia, dan hanya kalangan tertentu saja yang boleh

mengaksesnya untuk kepentingan hukum (dalam hal ini Bank Syariah Indonesia akan selalu mengingatkan pegawai akan pentingnya menjaga kerahasiaan data nasabah). Tanpa persetujuan klien, Bank Syariah Indonesia tidak akan mengungkapkan informasi ini kepada pihak luar manapun. Penelitian yang dilakukan Feby Widia Putri (2022) (AH Munawar, A Rosyadi, & DA Rahmani, 22 C.E.) juga mengatakan perihal keamanan dibuktikan dengan jaminan keamanan dan kerahasiaan data yang diberikan oleh BSI Mobile kepada nasabahnya.

Persepsi Nasabah dalam Kekurangan Mengakses Layanan Digital BSI KCP Tanjungbalai

a. Kendala dan Hambatan dalam Mengakses Layanan Digital Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan berinisial FA selaku nasabah BSI KCP Tanjung Balai, beliau mengatakan bahwasanya adapun hambatan yang dialami yaitu perihal aplikasi yang terkadang keluar dengan sendirinya dan juga jaringan yang tidak stabil menyebabkan aplikasi *mobile* BSI tidak dapat dibuka kembali.

“Kalau masalah hambatannya, kadang-kadang aplikasinya itu tiba-tiba nanti keluar sendiri dan terkadang juga kendala jaringan tidak stabil, kalau sudah gitu aplikasi BSI mobile nya gak bisa dibuka”.

Berdasarkan wawancara dengan informan berinisial EL selaku nasabah BSI KCP Tanjung Balai, pada *webform* BSI sendiri sebenarnya juga mudah, hanya saja karena responden belum terbiasa dan terkadang lupa sehingga harus meminta bantuan terlebih dahulu. Untuk kendalanya ialah masalah jaringan yang kadang lelet sehingga mengharuskan jaringan yang cukup kuat untuk mengaksesnya, kalau tidak aplikasi BSI *mobile* akan keluar dengan sendirinya dikarenakan loadingnya yang lama dan *webform* pun sulit untuk diakses.

“Untuk kendalanya yang selalu saya alami adalah masalah jaringan yang kadang lelet. Memang mengaksesnya harus jaringan kita kuat ya, kalau tidak aplikasi BSI mobile nya keluar sendiri, dan webform BSI nya pun sulit untuk di aksesnya, alias loadingnya lama sekali”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah BSI KCP Tanjung Balai, diperoleh data mengenai kendala yang dialami nasabah ketika mengakses layanan digital bank BSI KCP Tanjung Balai. Salah satu nasabah mengaku mengalami kendala terkait jaringan yang tiba-tiba offline atau server jaringan yang down yang mengakibatkan proses transaksi terkendala dikarenakan loading yang lama. Nasabah lain mengatakan, aplikasi BSI Mobile mengalami masalah yang mana dapat log out secara tiba-tiba ketika sedang bertransaksi. Kendala ini terjadi di banyak tempat dan kondisi yang menghambat terjadi proses pengaplikasian atau pengaksesan mobile banking Bank Syariah Indonesia terutama pada jaringan internet.

Nasabah lain mengaku mengalami kendala perihal pengisian *webform* BSI yang mana dalam pengisian *webform* ini mengharuskan nasabah memiliki jaringan yang cukup kuat dan stabil agar proses akses dapat berjalan dengan baik. Jaringan yang tidak stabil ketika pengisian *webform* pada aplikasi mobile BSI dapat mengakibatkan keluarnya aplikasi dengan sendirinya sehingga proses transaksi pun terhambat.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Novita (2022) yang mana ia memaparkan Banyak masyarakat yang mengeluhkan terkait manfaat dari aplikasi BSI mobile yang tidak mereka dapatkan karena sulitnya mengakses aplikasi BSI mobile. Fitur layanan yang tersedia juga sulit untuk diakses sehingga nasabah kerap kali mengalami kegagalan transaksi dan pada saat melakukan aktivasi BSI mobile.

b. Kesulitan dalam Mengakses Layanan Digital Bank Syariah Indonesia

Informan berinisial S selaku nasabah, mengakui bahwasanya beliau tidak menggunakan BSI *Mobile* karena keterbatasan umur dan juga pengetahuan. Hambatan yang dialami ketika mengakses layanan digital ialah selalu dibantu keluarga dan juga anak serta pegawai bank yang bertugas. Informan mengaku dalam menggunakan *webform* BSI masi mengalami kebingungan dan merasa ribet karena tidak paham dan kurangnya pengetahuan dalam hal pengaksesan layanan digital tersebut.

“Menurut saya penerapan layanan digital ini pasti untuk mempermudah nasabah. Tapi untuk nasabah seperti saya pasti merasa sulit karena keterbatasan, baik keterbatasan umur, pengetahuan juga. Saat mengakses layanan digital itu, saya selalu dibantu, terkadang dibantu oleh keluarga atau anak. Terkadang dibantu oleh petugas disini. Saya belum terbiasa juga pakai webform BSI nya jadi saya merasa bingung. Saya rasa ribet karena saya yang tidak paham”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan berinisial EFA selaku nasabah, kesulitan yang dialami terdapat pada pengetahuan informan yang terbatas sehingga perlu bantuan dalam membuat *webform* dan juga dalam mengisi *webform* tersebut sehingga hal ini sedikit menyulitkan informan. Adapun kendala atau hambatan yang ditemui yaitu mengenai jaringan yang tidak stabil yang mengakibatkan *webform* tidak dapat dibuka dan membuat transaksi terhambat.

“Kesulitan saya karena saya ini gptek dek, jadi saya membuat webform nya di rumah dengan anak saya. Kalau saya ngisi webformnya di bank, saya selalu minta bantu sama bapak satpam nya. Nah itu yang membuat jadi sulit, karena banyak yang mau di bantu, jadi malah membuat lama karena itu tadi”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah BSI KCP Tanjung Balai, diperoleh data mengenai kesulitan apa saja yang sering dialami oleh nasabah ketika mengakses layanan digital yang ditawarkan oleh BSI KCP Tanjung Balai. Nasabah mengaku, kesulitan yang mereka alami salah satunya ialah kurangnya pengetahuan akan penggunaan BSI *Mobile* dan juga *webform* sehingga untuk lebih memaksimalkan dan meningkatkan nasabah pengguna aplikasi BSI *Mobile* maka program yang dilakukan oleh pihak bank yaitu memasarkan atau mengenalkan produk tersebut ke masyarakat. Kesulitan yang dialami terdapat pada pengetahuan nasabah yang terbatas sehingga perlu bantuan dalam membuat *webform* dan juga dalam mengisi *webform* tersebut sehingga hal ini sedikit menyulitkan nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati (2017) yang mana dalam penelitiannya memaparkan belum banyak masyarakat yang memakai aplikasi mobile banking saat bertransaksi dalam keuangannya. Adanya hal yang menyebabkan perihal tersebut adalah adanya kendala seperti kekurangan dalam mengetahui akan kemudahan dan manfaat dari layanan mobile banking serta transaksi secara manual masih menjadi hal ternyaman oleh nasabah, nasabah lebih menyukai untuk datang kebank daripada harus menggunakan layanan digital mobile banking.

SIMPULAN

Persepsi nasabah bank syariah dalam mengakses layanan digital PT Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai, bahwasanya terdapat kemudahan dalam mengakses layanan digital tersebut. Tampilan layanan digital yang mudah dimengerti dan mudah untuk dipahami, dalam mengakses layanan digital pengalaman dan pengetahuan nasabah juga diperlukan, selain itu jaringan yang kuat juga sangat berperan penting dalam mengakses layanan digital tersebut. Hal

tersebut didukung dengan pernyataan nasabah yang telah dilakukan wawancara.

REFERENSI

- AH Munawar, A Rosyadi, & DA Rahmani. (22 C.E.). Financial technology (fintech) dalam inklusi keuangan umkm kota Banjar di masa pandemi covid-19. *INOVASI Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Manajemen*, 18(1), 39–49.
- Cahyana, I. (2019). *Sistem Layanan Digital Perbankan Syariah (Studi Kasus Pembukaan Rekening Tabungan Faedah Berbasis E-form Pada BRISyariah Kc Semarang)*. Skripsi, Program Studi (D3) Perbankan Syariah. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Kurniawati, H., Winarno, W., & Arif, A. (2017). *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v4i1.4563>
- Marimin, A., Romdhoni, A. H., & Fitria, T. N. (2015). Perkembangan Bank Syariah di Indoneisa. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v1i02.30>
- Marpaung, P. N. (2022). *Wawancara Kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai*.
- Novita, Sari. (2022). *Analisis Pengaruh Teknologi, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah (Studi kasus pada nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Buaran)*. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Putri, Feby, W. (2022). *Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi*

Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Salamah, & Murti, A. (2020). *Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan*. DOI: 10.34203/jimfe.v6i2.2055.

Saputra, I. (2021). *Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Soemitra, A. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group.

Suryanti, E. (2021). *Aspek Hukum Pelaksanaan Merger Pada Bank Syariah BUMN (Bank BRI Syariah Tbk, Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Universitas Sumatera Utara.

Wulandari, S. (2021). *Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital BSI*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Yulita, Y. (2021). *Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI KCP Ipuh*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.