

**EFISIENSI LAYANAN TRANSAKSI NON TUNAI MELALUI
BSI MOBILE BAGI NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KCP JEMBER GAJAH MADA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

Oleh :

**MOH. EDI TANZIL
E20191103**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
DESEMBER 2023**

**EFISIENSI LAYANAN TRANSAKSI NON TUNAI MELALUI
BSI MOBILE BAGI NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KCP JEMBER GAJAH MADA**


SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

**Moh. Edi Tanzil
E20191103**

Disetujui Pembimbing:


**Toton Fanshurna, M.E.I
NIP. 198112242011011008**

**EFISIENSI LAYANAN TRANSAKSI NON TUNAI MELALUI
BSI MOBILE BAGI NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KCP JEMBER GAJAH MADA**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Rabu
Tanggal : 13 Desember 2023

Tim Penguji

Ketua

Aminatus Zahriyah, SE., M.Si.
NIP. 198907232019032012

Sekretaris

H. Ahmad Muzayyin, S.E.I., M.E.
NUP. 20111135

Anggota :

1. Dr. H. Fauzan S.Pd., M.Si

()

2. Toton Fanshurna, M.E.I

()

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءٰمَنُوْا اِذَا تَدٰىنْتُمْ بِدِيْنٍ اِلَىٰ اَجَلٍ مُّسَمًّى فَاَكْتُبُوْهُ ۚ وَلْيَكْتُب
بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ

Artinya : “Hai orang-orang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, maka catatlah. Hendaklah seorang pencatat diantara kamu menuliskannya dengan benar”. (QS. Al-Baqarah, 282)*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

* Al-Baqarah, 282

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap *alhamdulillah* segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sebagai tanda terima kasih, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua hebatku, Alm. Bapak Abdullah dan Ibu Endang serta kakakku Muhammad Dorik serta adikku tersayang Moch. Ramadani yang tidak henti-hentinya mendoakan, mendukung, dan memotivasi ketika aku mulai putus asa, dan selalu mendukung dari awal kuliah hingga saat ini. Terima kasih karena selalu ada untukku.
2. Seluruh Guru Sekolah mulai MI sampai SMA, Guru Mengaji dan Dosen yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama masa perkuliahan.
3. Dosen-dosen FEBI yang telah mengamalkan ilmunya kepada saya, semoga ilmu yang Bapak/Ibu berikan dapat digunakan sebagai bekal dalam kehidupan di dunia maupun di akhirat.
4. Almamater tercinta, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Terima kasih telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu selama ini. Semoga alumni-alumnimu selalu dapat mengibarkan dan mengharumkan namamu dengan membawa ilmu yang bermanfaat sampai di akhirat kelak, *Aamiin ya rabbal alamin*.

Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan yang akan datang.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT, atas ridho dan rahmat-Nya akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan harapan. Sholawat serta salam semoga terus tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing dan menuntun ke jalan yang benar yakni agama Islam.

Tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, akan sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, atas dasar itu penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan dan doa kepada seluruh yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM selaku Rektor UIN KHAS Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Hj. Nurul Widyawati I.R., S.sos., M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
5. Ibu Ana Pratiwi, M.S.A. selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah
6. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag, M.E.I selaku Dosen Pembimbing Akademik

7. Bapak Toton Fanshurna, M.E.I selaku dosen pembimbing, dan terimakasih untuk kesabaran, keikhlasan, serta waktu yang telah diberikan, ilmu yang sangat bermanfaat untuk saya, serta untuk bimbingannya selama proses penyelesaian skripsi.
8. Bapak dan Ibu dosen UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada peneliti.
9. Ibu Nita selaku BOSM dan Ibu Debby selaku *Customer Services* Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada serta para karyawan yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan penelitian di lapangan.
10. Ibu Azizah dan Ibu Anisa selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan penelitian di lapangan.
11. Muhammad Fiqi Dzidron, Triyani Febry Astutik, dan semua teman-teman PS3 Angkatan 2019, Alhamdulillah dari awal kuliah hingga saat ini saya menjadi koordinator, mereka sangat baik, mendukung, kerjasama, dan bahkan ada yang bereffort demi saya menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada tim penguji sidang.

ABSTRAK

Moh. Edi Tanzil, Toton Fanshurna. 2023: *Efisiensi Layanan Transaksi Non Tunai Melalui BSI Mobile Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada*

Kata Kunci: Efisiensi, Transaksi Non Tunai, BSI *Mobile*

Trend digitalisasi saat ini telah mengubah perilaku transaksi masyarakat ke arah tuntutan yang lebih besar pada mobilitas, kecepatan, fleksibilitas (*open dan omni platform*), namun tetap aman. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia harus mampu bersaing dalam menyediakan layanan transaksi non tunai berupa BSI *Mobile*. BSI *Mobile* adalah aplikasi layanan transaksi non tunai yang terdapat berbagai fitur multifungsi yang bisa di akses dimana saja dan kapan saja melalui HP nasabah yang sudah mengaktivasi BSI *Mobile* secara *online* maupun datang langsung ke kantor nya.

Fokus penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana peran dan fungsi BSI *mobile* dalam layanan transaksi non tunai bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada? 2) Bagaimana efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui peran dan fungsi BSI *mobile* dalam layanan transaksi non tunai bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada? 2) Untuk mengetahui efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yang bertempat di Kota Jember Kecamatan Kaliwates. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau kesimpulan. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan 1) Peran penting BSI *Mobile* bagi nasabah adalah kemudahan akses untuk bertransaksi non tunai dan dapat dijadikan pengelolaan keuangan, serta fungsi dari BSI *Mobile* bagi nasabah adalah layanan atau alat yang digunakan dalam bertransaksi, baik sesama BSI ataupun ke antar bank, dan juga memberikan gambaran tentang situasi keuangan saat ini, seperti cek saldo dan riwayat keuangan lainnya. 2) Letak efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yaitu terpenuhinya 4 indikator, di antaranya: efisiensi teknis, efisiensi skala, efisiensi biaya, dan efisiensi alokatif.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Definisi Istilah	16
F. Sistematika Pembahasan	20
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	22
A. Penelitian Terdahulu	22
B. Kajian Teori	41
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	57

B. Lokasi Penelitian	58
C. Subyek Penelitian	58
D. Teknik Pengumpulan Data	59
E. Analisis Data	61
F. Keabsahan Data	63
G. Tahap-tahap Penelitian	63
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	66
A. Gambaran Obyek Penelitian	66
B. Penyajian Data dan Analisis.....	72
C. Pembahasan Temuan	88
BAB V PENUTUP	98
A. Simpulan.....	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Tramsaksi Digital Banking</i> di Indonesia.....	6
Tabel 1.2 Estimasi Jumlah Nasabah dan Penggunaan BSI <i>Mobile</i>	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 4.1 Stuktur Organisasi BSI KCP Jember Gajah Mada.....	71
Tabel 4.1 Produk Bank Syariah Indonesia.....	72



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Definisi Bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bahwa bank adalah lembaga usaha yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat berbentuk kredit atau lainnya agar taraf hidup masyarakat meningkat. Yang mana lembaga perbankan memiliki jenis-jenisnya, yaitu: Bank Sentral, Bank Umum, dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Bank Sentral ini adalah Bank Indonesia dan Bank Umum dikategorikan menjadi 2 yaitu: Bank Syariah dan Bank Konvensional.¹ Perbankan juga terus mengembangkan serta mengimplementasikan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, meningkatkan layanan, dan mengoptimalkan digital transaksi demi memuaskan masyarakat untuk ikut serta menjadi nasabah bank.

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam, yang melibatkan aspek etika dan moral dalam transaksi keuangan. Prinsip utama termasuk larangan riba (bunga), larangan investasi dalam bisnis yang diharamkan oleh Islam (seperti alkohol atau perjudian), dan kepatuhan aturan-aturan syariah. Didalam

¹ OJK (Otoritas Jasa Keuangan), "Bank Umum," diakses 30 Oktober 2022, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/Bank-Umum.aspx#:~:text=Pada%20Undang%20Undang%20Nomor%2010,rangka%20meningkatkan%20taraf%20hidup%20masyarakat.>

pengoperasionalkan bank syariah, dasar hukum pertama adalah Al-Quran dan Hadits.² Terdapat ayat didalam Al-qur'an sebagai dasar operasional bank syariah, yaitu Surat Al-Baqarah Ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ



Artinya: “orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari tuhan Nya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang mengulangi (mengambil riba) maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal didalam nya (QS. Al-Baqarah, 275).

Dan hadits nya yaitu, *Dari Ibnu Mas'ud ra bahwa Rasulullah SAW melaknat pemakan riba, yang memberi makan, kedua orang saksinya dan pencatatnya.* (HR Muslim).

Keberadaan bank syariah maupun bank konvensional di Indonesia sama-sama bertujuan untuk mendorong dan memperkuat stabilitas

² Alfin Nuri Akmalia, “Analisis Pemahaman Nasabah Bank Syariah Terhadap Penggunaan ATM (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh)” (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018), 13.

perekonomian nasional. Baik itu melalui penghimpunan dana masyarakat maupun melalui jasa penyaluran dana ke masyarakat. Walaupun hakikatnya, masing-masing memiliki produk yang berbeda, yang dilatarbelakangi oleh prinsip berbeda. Sebagai alternatif dari sistem bunga dalam perbankan konvensional, bank syariah menggunakan mekanisme bagi hasil. Ini berarti bank dan nasabah dapat berbagi keuntungan dan risiko dari investasi atau pinjaman.

Trend digitalisasi saat ini telah mengubah perilaku transaksi masyarakat ke arah tuntutan yang lebih besar pada mobilitas, kecepatan, fleksibilitas (*open dan omni platform*), namun tetap aman. Perkembangan internet dan penetrasi *mobile devices* memunculkan beberapa pola baru yang muncul dalam kegiatan ekonomi di masyarakat, seperti penggunaan teknologi baru (*a.l Open API, Cloud, Big Data*), berbagai tawaran solusi yang inovatif (*a.l. mobile solutions, mobile wallets, immediate payments*), dan munculnya beberapa pemain baru (*a.l. Fintech, mobile banking apps*) menjadi hal mendasar yang melatar belakangi hal tersebut.³

Pada tahapan selanjutnya, berbagai aspek dimaksud menuntun pada terciptanya tendensi *trend digital* ke arah *Central Open Retail Payments Platform* sebagai pendukung ekosistem *omni-channel*. *Trend* ini tercermin dari berbagai teknologi baru, seperti *contactless, mobile, tokenisasi, omni-channel/Open API*, yang seluruhnya mengarah pada kecepatan. Dalam hal ini, Bank Indonesia sebagai otoritas kebijakan sistem pembayaran di

³ Bank Indonesia, *Buku Pedoman BI FAST Versi 1.1* (Desember, 2021). 1

Indonesia dituntut harus mampu beradaptasi terhadap situasi tersebut dengan mengoptimalkan perkembangan ekonomi digital sekaligus meminimalisir risiko dan eksekusi negatif.⁴

Babak baru dalam sejarah Bank Indonesia sebagai Bank Sentral yang independen dalam melaksanakan tugas dan berwenangnya dimulai ketika sebuah undang-undang baru, yaitu UU No. 23/1999 tentang Bank Indonesia, dinyatakan berlaku pada tanggal 17 Mei 1999 dan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang -Undang Republik Indonesia No. 6/ 2009. Undang-Undang ini memberikan status dan kedudukan sebagai suatu lembaga negara yang independen dalam melaksanakan suatu tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan Pemerintah dan/atau pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam undang-undang ini.⁵ Begitu juga dengan OJK sebagai pengawasan dan pengaturan sektor jasa keuangan Indonesia turut memberikan wewenangnya terutama dalam bidang digitalisasi.

Diterangkan dalam peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tahun 2018 tentang “Penyelenggaraan Layanan Perbankan *Digital* oleh Bank Umum diterangkan bahwa bagian dari perbankan *digital* adalah *mobile banking*. *Mobile banking* ini merupakan salah satu solusi yang paling menarik. Menurut sebuah laporan yang diterbitkan oleh Javelin *Strategy Research*,

⁴ Bank Indonesia, *Buku Pedoman BI FAST*

⁵ Bank Indonesia, “Status dan Kedudukan Lembaga Negara yang Independen,” diakses 30 Oktober 2022, <https://www.bi.go.id/tentang-bi/profil/default.aspx>

mobile banking dapat memberikan penghematan tambahan sebesar \$1,5 Miliar di Amerika Serikat saja.⁶

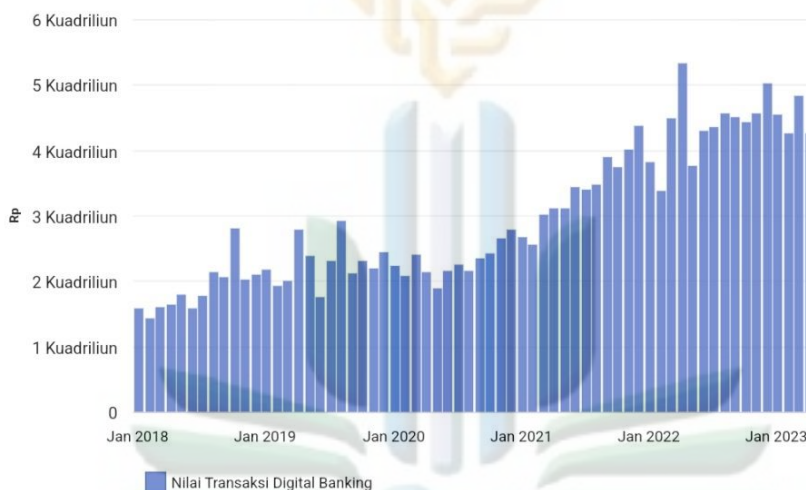
Mobile banking adalah layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel seperti *SMS banking*, namun memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi. Bank bekerja sama dengan *operator celluler*, sehingga dalam *SIM Card* (kartu chips seluler) *Global for Mobile communication* (GSM) sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan. Proses transaksi nasabah akan lebih mudah pada *mobile banking* dibandingkan dengan *SMS banking*. Dengan *mobile banking*, nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan tanpa harus datang secara langsung ke bank nya.⁷

Adapun pada April 2023 nilai transaksi *digital banking* di Indonesia turun 11,8% dibanding Maret 2023 (*month-on-month/mom*), serta lebih rendah 20,1% dibanding April 2022 (*year-on-year/yoy*). Hal ini menunjukkan, meski kerap terjadi fluktuasi secara bulanan, dalam jangka panjang tren penggunaan layanan *digital banking* di Indonesia cenderung menguat. Namun, jika dirunut lima tahun ke belakang, pada April 2023 nilai transaksi perbankan digital secara nasional sudah tumbuh 158% dibanding April 2018.

⁶ Hasna Zahira, "Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bogor Cileungsi Metland" (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), 3.

⁷ OJK (Otoritas Jasa Keuangan), "Layanan Digital Bank," diakses 1 November 2023, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345>

Tabel 1.1
Transaksi *Digital Banking* di Indonesia per Bulan
(Januari 2018 – April 2023)



Sumber: Databoks.com, 2023

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan April 2023 nilai transaksi *digital banking* di dalam negeri mencapai Rp4.264,8 triliun atau hampir Rp4,3 kuadriliun. Nilai itu mencakup berbagai transaksi digital banking atau perbankan digital sesuai klasifikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yakni internet banking, SMS/mobile banking, dan phone banking.⁸

Layanan transaksi *mobile banking* menyediakan akses ke layanan perbankan menggunakan perangkat seluler, seperti *smartphone* atau tablet. fitur dan layanan *mobile banking* ditawarkan oleh setiap bank dapat bervariasi, dan kemajuan teknologi terus membawa inovasi baru ke dalam

⁸ Adi Ahdiat, “Transaksi Digital Banking di Indonesia Tumbuh 158% dalam 5tahun Terakhir,” DATABOKS, 05 Juli 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>

ruang *mobile banking*. Berikut adalah beberapa layanan transaksi *mobile banking* yang umumnya ditawarkan oleh bank seperti, cek saldo dan riwayat transaksi, transfer uang, pembayaran tagihan listrik, air, telepon, top up pulsa, investasi, notifikasi dan peringatan transaksi tertentu, perubahan saldo, keamanan tinggi otentikasi dua faktor, sidik jari, atau pengenalan wajah untuk melindungi informasi pengguna. Keamanan dan privasi informasi pengguna selalu menjadi perhatian utama dalam pengembangan dan penggunaan layanan ini.⁹

Mengenai, Bank Syariah Indonesia telah memiliki bantuan layanan digital yaitu *mobile banking* yang disebut *BSI mobile*. *BSI mobile* merupakan layanan serbaguna yang resmi dari Bank Syariah Indonesia untuk melakukan transaksi non tunai kepada nasabahnya. *Mobile banking* dapat digunakan kapanpun dan dimanapun dengan gadget HP, baik android atau IOS. (Dwita Febrianti).¹⁰ Keuntungan lain dalam penggunaan *BSI Mobile* yakni melindungi nasabah dari penerimaan uang palsu selama transaksi, hal itulah yang menjadikan *BSI Mobile* pilihan tepat dalam transaksi non tunai.

Bank Syariah Indonesia juga memiliki komitmen kuat dalam pengembangan *BSI Mobile* agar masyarakat Indonesia dapat semakin mudah dan nyaman dalam melakukan transaksi keuangan kapanpun dan dimanapun. Hal ini menjadi spirit Bank Syariah Indonesia untuk terus berinovasi agar

⁹ Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*" (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Jakarta, 2011), 10.

¹⁰ Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte, "Analisis Penerapan Layanan *BSI Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayan," *Journal of Indonesian Management (JIM)* 2, no. 2 (2022): 206.

dapat menjadi sahabat finansial, sosial dan spiritual. Fitur BSI *mobile* sendiri saat ini semakin lengkap seperti informasi waktu sholat dan layanan ZISWAF, serta layanan pembukaan rekening melalui biometric sistem, pembiayaan multiguna online dan gadai emas online. Hal tersebut, menjadikan transaksi masyarakat yang dilakukan melalui BSI *Mobile* terus meningkat. Hingga September 2021, jumlah transaksi kumulatif mencapai 74,24 juta transaksi, tumbuh 133% secara tahunan (*year on year*).¹¹

Menurut hasil penelitian terdahulu Putri Imaniar, Bank Syariah Indonesia terus berinovasi dan mengembangkan layanan transaksi non tunai yakni BSI *Mobile*. BSI *Mobile* terdapat beberapa fitur yang secara keseluruhan mempermudah nasabah dalam bertransaksi, contohnya ZISWAF. Diketahui meskipun kualitas layanan BSI *Mobile* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran ZISWAF. Tetapi semakin tinggi ketersediaan fitur BSI *Mobile*, maka akan meningkatkan efisiensi nasabah dalam pembayara Ziswaf.¹² Tidak hanya itu, dalam penelitian peneliti memaparkan semakin lengkapnya ketersediaan fitur-fitur BSI *Mobile*, maka semakin meningkat penggunaan BSI *Mobile* dan juga yang menjadi keunggulannya yaitu adanya fitur e-mas, nasabah bisa membeli, nyicil, dan gadai emas hanya bisa mengakses melalui BSI *Mobile*, dimana bank konvensional masih belum tersedia fitur tersebut.

¹¹ Bank Syariah Indonesia. "Transfer via BSI Mobile Dengan BI FAST Hanya Rp2500." 4 Januari 2022. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/transfer-via-bsi-mobile-dengan-bi-fast-hanya-rp2500>.

¹² Putri Imaniar, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf (Ziswaf) (Studi pada Nasabah BSI KCP Bandar Lampung Kedaton)" (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2022).

Menurut hasil penelitian terdahulu Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte, Bank memanfaatkan kemajuan peningkatan informasi dalam organisasi moneternya dengan menghadirkan *mobile banking*. Bank Syariah Indonesia merupakan satu diantara bank yang memberikan layanan transaksi keuangan kepada nasabah bernama *BSI Mobile*. Bersamaan dengan itu, adanya fitur-fitur transaksi pada *BSI Mobile* membuktikan sering digunakan oleh nasabah dalam aktifitas setiap harinya, juga kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan *BSI Mobile*, sehingga nasabah puas dalam penggunaan layanan transaksi tersebut.¹³ Tidak hanya itu, dalam penelitian peneliti memaparkan adanya peran penting *BSI Mobile* bagi nasabah adalah kemudahan akses untuk bertransaksi non tunai dan dapat dijadikan pengelolaan keuangan, serta adanya fungsi dari *BSI Mobile* bagi nasabah adalah layanan atau alat yang digunakan dalam bertransaksi, baik kesesama *BSI* ataupun ke antar bank, dan juga memberikan gambaran tentang situasi keuangan saat ini, seperti cek saldo dan riwayat keuangan lainnya. Hal itu yang juga menjadi kepuasan dan peningkatan dalam penggunaan *BSI Mobile*.

Menurut hasil penelitian terdahulu Dimas Pangestu, menerangkan bahwasanya faktor kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan, kemampuan akses, kecepatan transaksi, dan biaya memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan nasabah dimana 84,4% responden puas dengan kemudahan penggunaan, sebesar 89,4% responden puas dengan keamanan

¹³ Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte, "Analisis Penerapan Layanan *BSI Mobile*", 205

dan kerahasiaan data, sebesar 88,3% responden puas akan kemampuan aksesnya, sebesar 90,2% responden puas bertransaksi dengan BSI karena cepat dan besar 82,6% responden puas dengan faktor biaya.¹⁴ Tidak hanya itu, dalam penelitian peneliti memaparkan terdapat pengguna BSI *Mobile* sebanyak 75% dari jumlah nasabah keseluruhan yakni kurang lebih 2000, Banyak hal yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan nasabah Bank Syariah Indonesia setiap bulan ataupun setiap tahunnya dan juga dalam penggunaan BSI *Mobile*, salah satunya yaitu faktor transaksi non tunai yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimana saja dan kapan saja tanpa perlu langsung datang ke bank nya.

Menurut hasil penelitian terdahulu Feby Widia Putri, perkembangan teknologi juga mempengaruhi perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan seperti industri perbankan, termasuk Bank Syariah Indonesia juga mengalami perkembangan yang cukup pesat. Bank Syariah Indonesia mampu melihat peluang teknologi, dimana semakin baik efektivitas dan semakin mudah penggunaan aplikasi BSI *Mobile*, maka tidak akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* di wilayah tangerang selatan. Tetapi semakin tinggi tingkat keamanan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.¹⁵ Berbeda dengan pemaparan penelitian peneliti, bahwasanya kemudahan akses BSI *Mobile*

¹⁴ Dimas Pangestu, "Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI *Mobile*," *Jurnal Muamalat Indonesia (JMI)* 2, no. 2 (Oktober, 2022). 72

¹⁵ Feby Widya Putri, "Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia" (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2022).

menjadi peran penting untuk bertransaksi non tunai, hal itu juga peningkatan dan kepuasan dalam penggunaan BSI *Mobile*.

Menurut hasil penelitian terdahulu Siti Bejana dan Khairina, terdapat faktor-faktor yang pengaruhi atensi pelanggan buat memakai *mobile banking* ialah keringanan, kenyamanan, serta keamanan yang diserahkan alhasil para pelanggan amat terpicat serta tidak terdapat keragu-raguan buat memakai layanan *mobile banking* tersebut. Dengan memakai layanan *mobile banking*, para pelanggan tidak butuh tiba langsung ke ATM ataupun ke kantor agar melakukan transaksi, dikarenakan betapa efisiensi serta mudahnya layanan *mobile banking*, juga bisa menghemat durasi (waktu) serta para pelanggan bisa melakukan aktivitas ataupun profesi yang lain tanpa harus membuang waktu.¹⁶ Tidak hanya itu, dalam penelitian peneliti memaparkan terdapat 4 indikator efisiensi yang semuanya sudah terpenuhi, seperti efisiensi teknis dalam penggunaan BSI *Mobile*, efisiensi skala dalam estimasi penggunaan BSI *Mobile* dan limit transaksi memakai BSI *Mobile*, efisiensi biaya yang murah, dan efisiensi alokatif, dimana Bank Syariah Indonesia mengalokasikan layanan transaksi non tunai yaitu melalui BSI *Mobile*.

Hendy Siswanto bupati kabupaten Jember menambahkan, dalam mengelola sistem perekonomian tidak lepas dari sinergitas dengan Perbankan. Terutama dalam Bank Syariah Indonesia yang sekarang sudah memiliki 7 cabang di Jember dan pastinya Bank Syariah Indonesia ini

¹⁶ Siti Bejana dan Khairina Tambunan, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan," *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, dan Manajemen (JIKEM)* 2, no.1 (2022).

berperan aktif dalam aspek pertumbuhan ekonomi masyarakat, pesantren, dan nasabah BSI itu sendiri.¹⁷ Bank Syariah Indonesia sedang berfokus untuk memperkuat dan mengembangkan layanan *digital*. Strategi *digitalisasi* yang ditempuh BSI dapat mendorong dampak yang positif, diharapkan melalui ini dapat meningkatkan literasi perbankan syariah di Indonesia dan dapat meningkatkan kenyamanan serta kemudahan bagi nasabah dan masyarakat di era globalisasi.

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yang letaknya sangat strategis dan mudah dijangkau, karena letaknya yang berada di tepi jalan dan dekat dengan Bank Indonesia, memudahkan masyarakat untuk dapat menemukan lokasi ini. Berdasarkan wawancara awal yang sudah peneliti lakukan, ditemukan informasi mengenai jumlah nasabah dan pengguna BSI *Mobile*.¹⁸

Tabel 1.2
Estimasi Jumlah Nasabah dan Pengguna BSI Mobile
Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada (Tahun 2023)

No.	Keterangan	Estimasi Jumlah Nasabah (Tahun 2023)
1.	Estimasi Jumlah Nasabah	2000
2.	Pengguna BSI <i>Mobile</i>	1500

Sumber: wawancara dengan Anton Marketing *Micro*

Berdasarkan *table* diatas menunjukkan bahwa pengguna BSI *Mobile* KCP Jember Gajah Mada tahun 2023 kurang lebih sebanyak 1500 nasabah

¹⁷ Sri Wahyunik, “Sudah Memiliki 7 Cabang di Jember, BSI Diminta Berperan untuk Aspek Pesantren, Pasar, dan UMKM,” *Surya.co.id*, 22 Agustus 2022.

¹⁸ Bapak Anton, diwawancarai oleh penulis, Jember, 05 April 2023.

dari jumlah nasabah keseluruhan yakni kurang lebih 2000, sekitar 75% dari jumlah keseluruhan. Banyak hal yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan nasabah BSI setiap bulan ataupun setiap tahunnya dan juga dalam penggunaan BSI *Mobile*, salah satunya yaitu faktor transaksi non tunai yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimana saja dan kapan saja tanpa perlu langsung datang ke bank nya. Menurut Harahap menyatakan bahwa transaksi non tunai merupakan perwujudan dari sistem Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang dilayani sistem perbankan, dunia perbankan secara tidak langsung menciptakan inovasi teknologi baru dalam sistem pembayaran.

Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia harus mampu bersaing dalam menyediakan layanan transaksi non tunainya berupa kelengkapan, kemudahan dan keamanannya dalam menggunakan BSI *Mobile*, supaya nasabah BSI bisa melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja dan penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut guna untuk menambah wawasan, mengetahui, dan menganalisa lebih mendalam lagi fenomena transaksi digital non tunai melalui BSI *Mobile* ini menjadi sangat penting untuk diteliti. Dibalik aktivitas masyarakat yang sangat beragam bahkan masih belum mengetahui adanya layanan transaksi non tunai yang begitu mudah dan cepat tanpa perlu ke bank. Maka, Bank Syariah Indonesia *welcome* untuk seluruh masyarakat supaya menjadi bagian dari BSI dan bisa menikmati layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile*. Selain itu, penelitian ini juga akan menjelaskan secara rinci bagaimana efisiensi,

kemudahan, serta prosedur nya layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile*, karena tidak dapat dipungkiri hal tersebut sangatlah penting untuk direalisasikan ataupun diterapkan kepada para nasabah nya. Dengan demikian, penulis menyusun penelitian dengan judul **“Efisiensi Layanan Transaksi Non Tunai Melalui BSI *Mobile* Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran dan fungsi BSI *mobile* dalam layanan transaksi non tunai bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada?
2. Bagaimana efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran dan fungsi BSI *mobile* dalam layanan transaksi non tunai bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
2. Untuk mengetahui efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Pelaksanaan pada penelitian ini diharapkan

memperoleh hasil yang bermanfaat secara langsung dan tidak langsung untuk pihak-pihak yang menggunakannya sebagai referensi, terutama dalam bidang Perbankan Syariah. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan agar bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan dan informasi dibidang transaksi non tunai yakni *mobile banking*, khususnya “Efisiensi Layanan Transaksi Non Tunai Melalui BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada”. Sehingga dapat menjadi acuan bagi pembaca yang ingin bertransaksi melalui layanan transaksi non tunai berupa BSI *Mobile*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Memperoleh wawasan dan pemahaman baru mengenai efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile*. Dan mengetahui peran dan fungsi BSI *Mobile* bagi nasabah. Serta menjadi suatu kebanggaan atas pencapaian dan salah satu ukuran atas ilmu-ilmu yang telah diperoleh selama menempuh kuliah di kampus UIN KHAS Jember.

b. Bagi UIN KHAS Jember

Khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya terkait efisiensi layanan transaksi

non tunai melalui BSI *Mobile*, serta mengetahui peran dan fungsi BSI *Mobile* bagi nasabah dan juga menjadi penelitian yang menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pengembangan khususnya di kampus UIN KHAS Jember.

c. Bagi Masyarakat Umum

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi tentang efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile*, supaya masyarakat juga merasakan dampak positif dari adanya BSI *Mobile* ini bertransaksi semakin murah, aman, dan lancar.

E. Definisi Istilah

Dalam pembahasan ini agar lebih terfokus dalam permasalahan yang akan dibahas, sekaligus menghindari terjadinya pandangan lain mengenai istilah-istilah yang ada, maka perlu adanya paparan mengenai istilah-istilah yang ada. Adapun definisi istilah yang berkaitan dengan judul dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Efisiensi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwasanya efisiensi adalah “Hubungan atau perbandingan antara faktor keluaran (*output*) barang dan jasa dengan memasukan (*input*) yang langka di dalam suatu unit kerja, atau ketetapan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan suatu (dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, biaya)”. Menurut Karim mengemukakan bahwa “Efisiensi adalah melakukan segala hal dengan cara yang tepat untuk mendapatkan hasil

yang optimal”.¹⁹ Lebih disederhanakan lagi oleh Nopirin bahwasanya “efisiensi dapat berarti tidak adanya pemborosan”.

2. Layanan Transaksi Non Tunai

Bank memiliki berbagai macam layanan yang memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi. Dari berbagai macam literatur sebuah layanan menjadi penyebab berpengaruhnya ketertarikan nasabah dan kepuasan nasabah dari segi rasio kinerjanya. Suatu layanan yang baik mampu menjadi alasan nasabah memilih dan setia berlangganan.

Menurut Philip Kotler mengemukakan bahwa “layanan merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan dari suatu pihak kepada pihak yang pada dasarnya tidak berwujud, dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Menurut Kasmir, bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan ataupun tindakan seseorang atau kelompok atau organisasi tertentu untuk memberikan kepuasan kepada anggota. Jadi, dapat disimpulkan bahwasanya layanan/pelayanan adalah suatu kegiatan, suatu aktivitas, suatu tindakan yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya tanpa adanya wujud dan kepemilikan untuk memenuhi kebutuhan pihak yang membutuhkan layanan dan sebagai pemuas atas dasar orang yang dilayani.²⁰

Secara umum transaksi dapat diartikan sebagai kejadian ekonomi atau keuangan yang melibatkan 2 pihak atau lebih yang saling

¹⁹ Fitriningsih Amalo, “Analisis Efisiensi Teknis dan Skala Ekonomi Industri Perbankan Syariah di Indonesia,” *Jurnal Manajemen Bisnis* 2, no. 2 (Oktober, 2012): 142.

²⁰ Hasna Zahira, “Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking”. 37.

melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam meminjam atas dasar suka sama suka ataupun atas dasar suatu ketetapan hukum atau syariah yang berlaku. Dalam sistem ekonomi yang paradigma islami, transaksi harus dilandasi oleh aturan hukum-hukum islami karena transaksi adalah menifestasi amal manusia yang bernilai ibadah dihadapan Allah SWT, yang dapat dikategorikan menjadi 2, yaitu transaksi halal dan transaksi haram.

Kelancaran bertransaksi mirip dengan persepsi kegunaan yaitu sama menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*, Menurut Davis, mendefinisikan bahwa kelancaran transaksi ini sebagai sejauh mana pengguna atau seseorang itu dapat percaya bahwa menggunakan teknologi itu tidaklah mudah, namun di balik itu kemudahan sistem dapat berinteraksi dengan mudah apabila pengguna menganggapnya tidak rumit, apalagi untuk saat ini setiap bank berinovasi dalam mengembangkan layanan transaksinya, seperti transaksi non tunai yang cukup memakai *mobile banking* sudah bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.²¹ Dalam hal ini, menurut Harahap menyatakan bahwa transaksi non tunai merupakan perwujudan dari sistem Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang dilayani sistem perbankan, dunia perbankan secara tidak langsung menciptakan inovasi teknologi baru

²¹ Dhea Marsilia Ningsih, "Pengaruh Penggunaan QRIS". 61-62.

dalam sistem pembayaran.²²

3. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah bantuan keuangan yang bisa diperoleh secara langsung lewat jaringan seluler GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan memakai administrasi informasi yang diberikan oleh administrator PDA, seperti Indosat, Telkomsel, dan berbagai administrator. SMS adalah pesan tersusun yang dapat diperoleh dan disiarkan dari HP pemilik. Partisipasi antara bank dan administrator seluler juga sebagai pengguna, *mobile banking* termasuk transaksi yang dapat dilakukan dimana saja. Ketika seseorang melakukan transaksi, bank tersebut akan membaca untuk jam, tanggal, dan hari nasabah tersebut melakukan transaksi. Jika pengguna tidak ingin melakukan transaksi, maka pengguna memiliki hak untuk membatalkan transaksinya.²³

BSI *Mobile* adalah tempat sosialisasi yang memiliki fungsi untuk bertransaksi online memakai telephone seluler yang memanfaatkan jaringan inovasi 3G/4G dan Wi-Fi yang nasabah miliki dan dapat di download melalui playstore atau appstore. Aplikasi ini memudahkan nasabah untuk bertransaksi, bersedekah, dan menawarkan melalui bantuan highlight yang dibuat oleh bank. BSI *Mobile* mulai beroperasi

²² Ni Putu Yastiari, dkk, "Tata Implementasi Penerimaan Kas Non Tunai (*Cashless*) pada *One Resort Nusa Dua Bali*," *Journal of Accounting and Hospitality* 1, No.1 (2022): 3.

²³ Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte, "Analisis Penerapan Layanan BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayon," *Journal of Indonesian Management (JIM)* 2, no. 2 (Juni, 2022): 206.

secara resmi pada tanggal 1 Februari 2021 dengan update highlight dan data pemberitahuan, hingga sekarang bank BSI lagi mengembangkan sistem transaksi bank yang berbasis syariah.²⁴

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif bukan seperti daftar isi. Gambaran umum secara singkat dari pembahasan skripsi ini adalah:

Bab I: Pendahuluan, bab ini membahas diskripsi tentang latar belakang masalah, kemudian dilanjutkan dengan fokus penelitian, diuraikan pula tentang penelitian, manfaat penelitian secara teoritis maupun praktis, dan definisi istilah.

Bab II: Kajian Kepustakaan, bab ini berisi tentang penelitan terdahulu sebagai perbandingan untuk menyusun kepustakaan dan kajian teori sebagai pendukung karya ilmiah ini. Dilanjut dengan kerangka teoritik.

Bab III: Metode Penelitian, bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, tahap-tahap penelitian, dan sistematika pembahasan.

²⁴ Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte, "Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile" 208.

Bab IV: Penyajian Data dan Analisis Data, bab ini membahas tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis serta pembahasan temuan yang didapat di lapangan.

Bab V: Penutup, bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang bersifat membangun. Terakhir, pada skripsi ini diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran yang berisi matriks penelitian, dokumentasi, pernyataan keaslian, surat izin penelitian, surat keterangan telah selesai penelitian, dan biodata peneliti.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pemelitian yang dilakukan berdasarkan pada hasil penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai pedoman dan sumber referensi untuk memperkaya pembahasan dan membandingkan kelebihan ataupun kekurangan yang disajikan pada penelitian selanjutnya. Dengan ini peneliti dapat mengetahui secara luas tentang efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, peneliti berusaha membandingkan dengan skripsi lain mengenai efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *mobile* tersebut, yaitu diantaranya:

1. Dhea Marsilia Ningsih tahun 2022 dengan judul “Pengaruh Penggunaan QRIS pada Aplikasi Mobile Banking BSI Terhadap Kelancaran dan Keamanan Bertransaksi Non Tunai Bagi Para Pelaku UMKM”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan QRIS pada aplikasi *mobile banking* BSI terhadap kelancaran dan keamanan bertransaksi non tunai bagi para pelaku UMKM dikaji dalam perspektif ekonomi islam. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian nya yang telah dilakukan menerangkan bahwasanya pengaruh penggunaan QRIS pada BSI *mobile* memiliki peran yang cukup penting bagi perkembangan UMKM di era

digital saat ini. Para pelaku UMKM pengguna QRIS yang telah terdaftar di BSI KCP Kedaton Bandar Lampung terlatak memiliki peran yang cukup penting bagi UMKM ditandai dengan responden mengalami kemudahan dalam bertransaksi secara non tunai.

Persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian peneliti ini terletak pada metode penelitian yang sama, yaitu menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan datanya adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi yang nantinya akan menarik sebuah kesimpulan. Adapun persamaan yang lain dalam penelitian ini yaitu sama-sama mengkaji mengenai produk yang disediakan oleh PT Bank Indonesia Syariah Tbk yakni BSI *Mobile* dan menggunakan variabel yang sama yaitu transaksi non tunai. Tetapi untuk perbedaannya, terletak pada objek dan fokus pembahasannya, di penelitian terdahulu berfokus pada alat yang digunakan untuk pembayaran non tunai ialah fitur QRIS diaplikasi BSI *Mobile* bagi para UMKM, sedangkan di penelitian peneliti berfokus pada layanan transaksi yang digunakan untuk pembayaran non tunai ialah BSI *Mobile* bagi para nasabah.

2. Hasna Zahira tahun 2022 dengan judul “Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bogor Cileungsi Metland”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses optimalisasi yang dilakukan PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor

Cileungsi Metland dalam sistem layanan *M-banking* agar menarik minat nasabah untuk menggunakannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya yang telah dilakukan menerangkan bahwasanya pengoptimalan penggunaan sistem layanan *mobile banking* dalam menarik minat nasabah ini dengan memperkenalkan lebih detail kepada nasabah saat pembukaan rekening ataupun bertransaksi lainnya, lalu mempromosikan baik dengan iklan, sosial media, promo-promo menarik lainnya.

Persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian peneliti ini terletak pada metode penelitian yang sama, yaitu menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan datanya adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi yang nantinya akan menarik sebuah kesimpulan. Adapun persamaan yang lain dalam penelitian ini yakni sama-sama membahas produk yang disediakan oleh PT Bank Indonesia Syariah Tbk yakni *BSI Mobile*. Tetapi untuk perbedaannya yaitu terletak pada fokus pembahasannya, dimana untuk penelitian terdahulu lebih cenderung membahas optimalisasi penggunaan sistem layanan *mobile banking* dalam menarik minat nasabah, sedangkan untuk penelitian peneliti ini membahas efisiensi layanan transaksi non tunai melalui *BSI Mobile* bagi nasabah.

3. Restu Marietha Laras tahun 2022 dengan judul “Analisis Pengaruh *Price Perception* Layanan BI FAST Terhadap *Price Acceptance* Melalui *Customer Satisfaction* Aplikasi Livin’ By Mandiri”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis beberapa dimensi dalam variabel persepsi harga yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah *Living by Mandiri* dalam menggunakan layanan BI FAST. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang di kuantitatifkan menggunakan skala Likert. Hasil penelitiannya yang telah dilakukan menerangkan bahwasanya: 1. *Price Confidence* dan *Price Fairness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. *Price Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3. Ditemukan dampak dari kepuasan pengguna yang berpengaruh signifikan terhadap penerimaan harga.

Persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas salah satu dari fitur layanan transaksi non tunai BSI *Mobile* yaitu BI FAST. Tetapi untuk perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya. Untuk penelitian terdahulu berfokus pada kehadiran fitur BI FAST pada aplikasi *Living By Mandiri* yang menawarkan biaya transfer antar bank hanya Rp 2.500, lebih rendah dari biaya yang tersedia pada layanan sebelumnya. Sedangkan untuk penelitian peneliti berfokus pada efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Adapun perbedaan lainnya yakni terletak pada metode penelitian. Jelas sudah untuk penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan untuk penelitian peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

4. Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte tahun 2022 dengan judul “Analisis Penerapan Layanan BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayan”.

Tujuan dari penelitian ini yaitu agar memahami seberapa besar keinginan nasabah dalam memanfaatkan BSI *Mobile* dan bagaimana pemanfaatan BSI *Mobile* terhadap kehandalan pembeli. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitiannya yang telah dilakukan menerangkan bahwasanya fitur transaksi pada BSI *Mobile* membuktikan sering digunakan oleh nasabah, karena hal itu mudah digunakan dalam kehidupan sehari-hari cukup dengan menggunakan smartphone masing-masing yang tersambung juga dengan device internet 3G/4G maupun Wi-Fi, sehingga nasabah puas dalam penggunaan layanan transaksi di BSI *Mobile* tersebut.

Persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas salah satu dari aplikasi *mobile* yang disediakan oleh PT Bank Indonesia Syariah Tbk yakni BSI *Mobile*. Tetapi untuk perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan, dimana untuk penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan untuk penelitian peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun untuk perbedaan lain terletak pada objek dan fokus pembahasannya, dimana dalam penelitian terdahulu pembahasannya mencakup kepuasan nasabah BSI terhadap layanan aplikasi BSI *Mobile*, sedangkan dalam penelitian peneliti pembahasannya

mencangkup efisiensi layanan transaksi non tunai melalui *BSI Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

5. Dimas Pangestu tahun 2022 dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan *BSI Mobile*”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan nasabah dalam penggunaan produk Bank Syariah Indonesia yaitu *BSI Mobile*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Hasil penelitiannya yang telah dilakukan menerangkan bahwasanya faktor kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan, kemampuan akses, kecepatan transaksi, dan biaya memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan nasabah dimana 84,4% responden puas dengan kemudahan penggunaan, sebesar 89,4% responden puas dengan keamanan dan kerahasiaan data, sebesar 88,3% responden puas akan kemampuan aksesnya, sebesar 90,2% responden puas bertransaksi dengan *BSI* karena cepat dan besar 82,6% responden puas dengan faktor biaya.

Persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas salah satu produk yang disediakan oleh PT Bank Indonesia Syariah Tbk yakni *BSI Mobile*. Tetapi untuk perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan, dimana untuk penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan untuk penelitian peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun untuk perbedaan lain terletak pada fokus pembahasannya, dimana dalam

penelitian terdahulu pembahasannya menganalisa kepuasan nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile*, sedangkan dalam penelitian peneliti pembahasannya mengenai efisiensi layanan transaksi non tunai melalui *BSI Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada..

6. Putri Imaniar tahun 2022 dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur *BSI Mobile* Terhadap Efisiensi Nasabah dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf (Ziswaf) (Studi pada Nasabah *BSI KCP Bandar Lampung Kedaton*)”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti mengenai pengaruh kualitas layanan dan ketersediaan fitur *BSI Mobile* terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Hasil penelitiannya yang telah dilakukan menerangkan bahwasanya: 1. Variabel kualitas layanan *BSI Mobile* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran ZISWAF tersebut. Hal ini berarti variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh. 2. Semakin tinggi ketersediaan fitur *BSI Mobile* maka akan meningkatkan efisiensi nasabah dalam pembayaran ZISWAF.

Persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas salah satu produk yang disediakan oleh PT Bank Indonesia Syariah Tbk yaitu *BSI Mobile* dan menggunakan variabel yang sama yakni efisiensi. Tetapi untuk perbedaannya terletak pada

metode penelitian dan fokus pembahasannya, dimana untuk penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif yang berfokus menganalisa pengaruh kualitas layanan dan ketersediaan fitur BSI Mobile terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran ZISWAF. Sedangkan untuk penelitian peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang berfokus membahas efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

7. Feby Widia Putri tahun 2022 dengan judul “Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *M-Banking* Bank Syariah Indonesia”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efektivitas, kemudahan, dan keamanan layanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan *m-banking* Bank Syariah Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Hasil penelitiannya yang telah dilakukan menerangkan bahwasanya: 1. Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan efektivitas terhadap kepuasan. 2. Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan kemudahan terhadap kepuasan. 3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan keamanan terhadap kepuasan.

Persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas salah satu produk yang disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk yaitu BSI *Mobile*. Adapun untuk perbedaannya

terletak pada metode penelitian dan fokus pembahasannya, dimana untuk penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif yang berfokus pada pembahasan efektivitas, kemudahan, dan keamanan layanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan BSI *Mobile*. Sedangkan untuk penelitian peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang berfokus membahas efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada..

8. Siti Bejana dan Khairina tahun 2022 dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian nya yang telah dilakukan menerangkan bahwasanya: 1. Faktor-faktor yang pengaruhi atensi pelanggan buat memakai *Mobile Banking* ialah keringanan, kenyamanan, serta keamanan yang diserahkan alhasil para pelanggan amat terpicat serta tidak terdapat keragu-raguan buat memakai layanan *Mobile Banking* tersebut. 2. Agar menarik atensi pelanggan BSI KCP Perbaungan juga melaksanakan pemasaran pada para pelanggan dengan metode menawarkan layanan *Mobile Banking* tersebut dan menjelaskan keunggulan fitur-fitur yang ada di BSI *Mobile* agar para nasabah terpicat serta berkeinginan buat memakai layanan

Mobile Banking.

Persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas salah satu produk yang disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk yakni BSI *Mobile*. Adapun persamaan lainnya yaitu terletak pada metode penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tetapi untuk perbedaannya terletak pada fokus pembahasannya, dimana untuk penelitian terdahulu lebih cenderung membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, sedangkan untuk penelitian peneliti lebih cenderung membahas efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile*.

9. ST. Hawa tahun 2021 dengan judul “Analisis Pemanfaatan BSI Mobile dan QR Standar Indonesia Studi Kebijakan BSI KC Bima Soetta 2”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam pemanfaatan BSI *Mobile* dan BSI QRIS di KC Bima Soetta 2. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya yang telah dilakukan menerangkan bahwasanya ada 2 kebijakan, yaitu: 1. Kebijakan yang terdapat di BSI KC Bima Soetta 2 dalam mengimplementasikan BSI *mobile* dengan penguatan strategi promosi BSI *mobile* dan QRIS untuk mendukung minat nasabah terhadap produk yang terbaru pada event budaya lokal, penguatan informasi privasi dan pengamanan akun nasabah (*Online Privacy and Security*), dan BSI KC Bima Soetta 2 terus

mendorong nasabah untuk mengoptimalkan penggunaan digital banking yakni mobile banking di masa pandemi. 2. Kebijakan yang terdapat di BSI KC Bima Soetta 2 dalam mengimplementasikan QRIS mempercepat pendalaman mitra melalui pengembangan transaksi BSI QRIS sebagai pengguna utama, dan memfasilitasi penyelenggaraan promosi BSI QRIS tiap event budaya lokal.

Persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas salah satu produk yang disediakan oleh PT Bank Indonesia Syariah Tbk yakni BSI *Mobile*. Adapun persamaan yang lain dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Tetapi untuk perbedaannya terletak pada fokus pembahasannya, dimana dalam penelitian terdahulu pembahasannya menganalisa kebijakan dan pemanfaatan layanan transaksi QRIS dan produk Bank Syariah Indonesia yaitu BSI *Mobile* yang ada di BSI KC Bima Soetta 2, sedangkan dalam penelitian peniliti pembahasannya mengenai efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

10. Mukhtisar, Ismail, dan Evriyenni tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi

menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Hasil penelitiannya yang telah dilakukan menerangkan bahwasanya: 1. Variabel efisiensi dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. 2. Secara bersama-sama variabel efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

Persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas salah satu aplikasi transaksi yaitu *mobile banking* dan juga menggunakan variabel yang sama yaitu Efisiensi. Adapun perbedaannya terletak pada fokus dan pembahasannya, dimana untuk penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* di BSM, sedangkan untuk penelitian peneliti berfokus pada efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Dhea Marsilia Ningsih (2022)	Pengaruh Penggunaan QRIS pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI Terhadap Kelancaran dan	- Sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. - Sama-sama	- Penelitian terdahulu pembahasannya berfokus pada alat yang digunakan untuk	Pengaruh penggunaan QRIS pada BSI <i>mobile</i> memiliki peran yang cukup penting bagi perkembangan

		Keamanan Bertransaksi Non Tunai Bagi Para Pelaku UMKM	<p>mengkaji mengenai produk yang disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk yakni BSI <i>Mobile</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sama-sama menggunakan variabel yang sama yaitu transaksi non tunai. 	<p>pembayaran non tunai ialah fitur QRIS diaplikasi BSI <i>Mobile</i> bagi para UMKM.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penelitian sekarang pembahasannya berfokus pada layanan transaksi yang digunakan untuk pembayaran non tunai yaitu BSI <i>Mobile</i> bagi para nasabah. 	<p>UMKM di era digital saat ini. Para pelaku UMKM pengguna QRIS yang telah terdaftar di BSI KCP Kedaton Bandar Lampung terlatak memiliki peran yang cukup penting bagi UMKM ditandai dengan responden mengalami kemudahan dalam bertransaksi secara non tunai.</p>
2.	Hasna Zahira (2022)	Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan <i>Mobile Banking</i> dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bogor Cileungsi Metland.	<ul style="list-style-type: none"> - Sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. - sama-sama membahas produk yang disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk yakni BSI <i>Mobile</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu pembahasannya lebih cenderung membahas optimalisasi penggunaan sistem layanan <i>Mobile Banking</i> dalam menarik minat nasabah. - Penelitian sekarang pembahasannya lebih cenderung membahas efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI <i>Mobile</i> 	<p>Pengoptimalan penggunaan sistem layanan mobile banking dalam menarik minat nasabah ini dengan memperkenalkan lebih detail kepada nasabah saat pembukaan rekening ataupun bertransaksi lainnya, lalu mempromosikan baik dengan iklan, sosial media, promo-promo menarik lainnya.</p>

				bagi nasabah.	
3.	Restu Marietha Laras (2022)	Analisis Pengaruh <i>Price Perception</i> Layanan BI FAST Terhadap <i>Price Acceptance</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i> Aplikasi Livin' By Mandiri	Sama-sama membahas salah satu dari fitur BSI <i>Mobile</i> yaitu layanan transaksi BI FAST antar bank.	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan berfokus pada fitur BI FAST Livin' By Mandiri yang menawarkan biaya transfer antar bank lebih murah daripada layanan sebelumnya. - Penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif yang berfokus pada efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI <i>Mobile</i> bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Price Confidence</i> dan <i>Price Fairness</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. - <i>Price Reliability</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. - Ditemukan dampak dari kepuasan pengguna yang berpengaruh signifikan terhadap penerimaan harga.
4.	Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte (2022)	Analisis Penerapan Layanan BSI <i>Mobile</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayon	Sama-sama membahas salah satu dari aplikasi <i>mobile</i> yang disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk yakni BSI <i>Mobile</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan berfokus pada kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap 	Fitur transaksi pada BSI <i>Mobile</i> membuktikan sering digunakan oleh nasabah, karena hal itu mudah digunakan dalam kehidupan sehari-hari cukup dengan menggunkana

				<p>layanan aplikasi BSI <i>Mobile</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif dan berfokus pada efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI <i>Mobile</i> bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. 	<p>smartphone masing-masing yang tersambung juga dengan device internet 3G/4G maupun Wi-Fi, sehingga nasabah puas dalam penggunaan layanan transaksi di BSI <i>Mobile</i> tersebut.</p>
5.	Dimas Pangestu (2022)	Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI <i>Mobile</i>	Sama-sama membahas salah satu dari aplikasi mobile yang disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk yakni BSI <i>Mobile</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan pembahasannya berfokus untuk menganalisa kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI <i>Mobile</i>. - Penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif dan pembahasannya berfokus pada efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI <i>Mobile</i>. 	<p>84,4% responden puas dengan kemudahan penggunaan, sebesar 89,4% responden puas dengan keamanan dan kerahasiaan data, sebesar 88,3% responden puas akan kemampuan aksesnya, sebesar 90,2% responden puas bertransaksi dengan BSI karena cepat dan besar 82,6% responden puas dengan faktor biaya.</p>

6.	Putri Imaniar tahun 2022	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur BSI <i>Mobile</i> Terhadap Efisiensi Nasabah dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf (Ziswaf) (Studi pada Nasabah BSI KCP Bandar Lampung Kedaton)	Sama-sama membahas salah satu produk yang disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk yaitu BSI <i>Mobile</i> dan menggunakan variabel yang sama yakni efisiensi.	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif yang berfokus menganalisa pengaruh kualitas layanan dan ketersediaan fitur BSI <i>Mobile</i> terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran ZISWAF. - Penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif yang berfokus membahas efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI <i>Mobile</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel kualitas layanan BSI <i>Mobile</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran ZISWAF. - Semakin tinggi ketersediaan fitur BSI <i>Mobile</i> maka akan meningkatkan efisiensi nasabah dalam pembayaran ZISWAF.
7.	Feby Widia Putri (2022)	Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI	Sama-sama membahas salah satu produk yang disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk yaitu BSI <i>Mobile</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif yang berfokus pada pembahasan efektivitas, kemudahan, dan keamanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan efektivitas terhadap kepuasan. - Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan kemudahan

				<p>layanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan BSI <i>Mobile</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif yang berfokus membahas efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI <i>Mobile</i>. 	<p>terhadap kepuasan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terdapat pengaruh positif dan signifikan keamanan terhadap kepuasan.
8.	Siti Bejana dan Khairina (2022)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan	<ul style="list-style-type: none"> - Sama-sama membahas salah satu produk yang disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk yaitu BSI <i>Mobile</i>. - Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu lebih cenderung membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i>. - Penelitian sekarang lebih cenderung membahas efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI <i>Mobile</i> bagi nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> - Faktor-faktor yang pengaruhi atensi pelanggan buat memakai <i>Mobile Banking</i> ialah keringanan, kenyamanan, serta keamanan yang diserahkan penuh terhadap nasabah. - Menjelaskan keunggulan fitur-fitur yang ada di BSI <i>Mobile</i> agar para nasabah terpicat serta berkeinginan buat memakai layanan <i>Mobile Banking</i>.

				Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada	
9.	ST. Hawa (2021)	Analisis Pemanfaatan BSI Mobile dan QR Standar Indonesia Studi Kebijakan BSI KC Bima Soetta 2	<ul style="list-style-type: none"> - Sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. - Sama-sama membahas salah satu dari aplikasi <i>mobile</i> yang disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk yakni <i>BSI Mobile</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu pembahasannya berfokus untuk menganalisa kebijakan dan pemanfaatan layanan transaksi QRIS dan produk Bank Syariah Indonesia yaitu <i>BSI Mobile</i>. - Penelitian sekarang pembahasannya berfokus mengenai efisiensi layanan transaksi non tunai melalui <i>BSI Mobile</i> 	<p>Ada 2 kebijakan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - penguatan strategi promosi BSI mobile dan QRIS untuk mendukung minat nasabah terhadap produk yang terbaru. - Mempercepat pendalaman mitra melalui pengembangan transaksi BSI QRIS sebagai pengguna utama.
10.	Mukhtisar, Ismail, dan Evriyenni (2021)	Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)	Sama-sama membahas salah satu aplikasi transaksi yaitu <i>mobile banking</i> dan juga menggunakan variabel yang sama yaitu Efisiensi.	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu fokus dan pembahasannya pada pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan <i>mobile</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel efisiensi dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i>. - Secara bersama-sama variabel efisiensi, keamanan dan

				<i>banking</i> di BSM. - Penelitian sekarang fokus dan pembahasannya pada efisiensi layanan transaksi non tunai melalui <i>BSI Mobile</i> bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.	kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> .
--	--	--	--	---	---

Sumber: data penelitian terdahulu yang diolah

Berdasarkan kajian yang sudah dipaparkan diatas tentang penelitian terdahulu dapat dijelaskan bahwa semua penelitian memiliki tujuan, fokus permasalahan, dan karekteristik masing-masing dalam menganalisa bagaimana penggunaan layanan transaksi non tunai pada *mobile banking* yang disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Keseluruhan sudah dijelaskan bahwasanya penggunaan *BSI Mobile* sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari. Kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi menggunakan *BSI Mobile*, nasabah cukup melakukannya melalui HP dimana saja dan kapan saja tanpa perlu datang ke kantor Bank Syariah Indonesia.

Oleh karena itu, dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perbedaan ataupun hal yang menarik antara penelitian-penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti nampak jelas. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efisiensi layanan transaksi non tunai melalui *BSI Mobile*

bagi nasabah. Dan fokus penelitiannya yaitu mengenai peran dan fungsi BSI *Mobile* dalam layanan transaksi non tunai bagi nasabah. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang nantinya menarik sebuah kesimpulan untuk mendapatkan hasil yang lebih mendalam tentang kegiatan pada objek penelitian. Lokasi penelitian yang dilakukan pada lokasi benar-benar sesuai dengan masalah yang terjadi.

B. Kajian Teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian.²⁵ Berikut merupakan pembahasan teori dalam penelitian ini :

1. Efisiensi

a. Pengertian Efisiensi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Efisiensi diartikan sebagai ketetapan cara dalam melaksanakan suatu usaha untuk mencapai hasil yang diinginkan tanpa membuang tenaga, waktu, dan biaya yang besar.²⁶ Menurut Mulyadi, menyatakan bahwa “Efisiensi adalah ketetapan cara (usaha, kerja) dan menjalankan suatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya”. Efisiensi juga dapat diartikan sebagai rasio antara *input* dan *output*

²⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institut Agama Islam Negeri Jember* (Jember: IAIN Jember, 2019), 46.

²⁶ KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), “Efisiensi,” diakses 06 November 2023, <https://kbbi.web.id/efisiensi>

atau biaya dan keuntungan. Jadi dapat disimpulkan bahwasanya efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan yang akan di realisasikan agar memaksimalkan segala sumber daya yang dimiliki, misalnya *mobile banking* menjadi lebih cepat dan lebih murah tanpa membuang biaya, waktu, dan tenaga untuk mencapai hasil yang diharapkan maka prosesnya tersebut bisa dikatakan semakin efisiensi.²⁷

b. Pengukuran Efisiensi

Dalam teori Oscan menjelaskan, terdapat empat jenis pengukuran mengenai pencapaian tujuan efisiensi atau tidaknya berdasarkan pada :

- 1) Efisiensi Teknis, merupakan kemampuan suatu sistem yang berfokus pada seberapa baik suatu entitas dalam menggunakan teknologi yang bertujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
- 2) Efisiensi Skala, merupakan target suatu perusahaan agar dapat memanfaatkan skala produksinya secara optimal untuk mencapai tingkat produksi yang paling efisien dan biaya yang paling rendah.
- 3) Efisiensi Biaya, merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan produksi atau layanan dengan menggunakan

²⁷ Mukhtisar, dkk. "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)," *Global Journal of Islamic Banking and Finance (JIHBIZ)* -3, no.(1) (2021): 63.

sumber daya yang tersedia secara optimal, sehingga biaya yang dikeluarkan menjadi minimal.

- 4) Efisiensi Alokatif, merupakan kemampuan perusahaan untuk mendistribusikan atau mengalokasikan sumber daya secara optimal guna mencapai hasil terbaik dalam konteks tujuan atau kegiatan tertentu.

Setelah memahami jenis-jenis efisiensi diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan efisiensi, perusahaan dapat menggunakan beberapa cara, antara lain kemampuan sistem teknologi yang berfokus untuk mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan, memanfaatkan skala produksinya secara optimal untuk mencapai tingkat produksi yang paling efisien, pengoptimalan sumber daya pelayanan untuk meminimalisirkan biaya, dan mengalokasikan sumber daya secara optimal guna mencapai hasil terbaik dalam konteks tujuan atau kegiatan tertentu²⁸

2. Layanan Transaksi Non Tunai

Layanan Transaksi non tunai merujuk pada berbagai bentuk transaksi keuangan yang tidak melibatkan uang tunai fisik. Ini mencakup penggunaan metode elektronik atau *digital* untuk melakukan pembelian, transfer dana, atau aktivitas keuangan lainnya. Keunggulan layanan transaksi non tunai mencakup kenyamanan, efisiensi, dan memungkinkan keamanan nya yang lebih baik. Selain itu juga

²⁸ Tri Rakhmawati, *Pengukuran Efisiensi di Instansi Pemerintah dengan Metode Data Envelopment Analysis (DEA) untuk Mendukung Reformasi Birokrasi*, (Jakarta: LIPI Press, anggota Ikapi, 2017), 14.

memudahkan masyarakat melakukan transaksi non tunai bisa di mana saja dan kapan saja tanpa perlu membawa uang tunai. Tidak kalah pentingnya layanan transaksi non tunai juga membantu memfasilitasi perkembangan ekosistem keuangan digital.

Namun demikian, perubahan ini juga membawa tantangan, termasuk masalah keamanan data dan tantangan terkait kebijakan dan regulasi. Kesadaran akan perlindungan privasi dan keamanan informasi menjadi faktor penting dalam perkembangan dan penerimaan layanan transaksi non tunai. Berikut beberapa contoh layanan transaksi non tunai meliputi:²⁹

- a. Kartu Debit dan Kredit: Penggunaan kartu kredit atau debit untuk melakukan pembelian barang atau jasa tanpa menggunakan uang tunai secara langsung.
- b. Dompet *Digital*: Aplikasi perangkat lunak yang memungkinkan pengguna menyimpan informasi pembayaran mereka dan melakukan transaksi melalui perangkat *mobile*.
- c. Transaksi Bank Elektronik: Melakukan transfer dana antar rekening bank menggunakan layanan perbankan *online* atau aplikasi perbankan seluler.
- d. Pembayaran *QR Code*: Menggunakan teknologi *QR code* untuk membaca informasi pembayaran dan melakukan transaksi, seringkali

²⁹ Lidanna Dian Kurnia, "Analisis Efisiensi Penerapan Transaksi Non Tunai Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Sekretariat Daerah Kota Metro Provinsi Lampung," *Jurnal Manajemen* 14, No. 1 (April, 2020): 47.

melalui aplikasi dompet digital.

- e. *Internet Banking*: Mengakses layanan perbankan secara online untuk melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran tagihan, transfer dana, dan aktivitas perbankan lainnya.
- f. *Mobile Banking*: Penggunaan aplikasi perbankan seluler untuk melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat *mobile*.
- g. *Pembayaran Nirkontak*: Menggunakan teknologi nirkontak pada kartu atau perangkat *mobile* untuk melakukan pembayaran dengan mendekatkan kartu atau perangkat ke terminal yang sesuai.³⁰

Layanan transaksi non tunai memberikan fleksibilitas, kenyamanan, dan efisiensi dalam mengelola keuangan, serta mengurangi ketergantungan pada uang tunai.

3. *Mobile Banking*

a. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aplikasi bisnis. *Mobile banking* memungkinkan pelanggan untuk dilayani 24jam sehari tanpa harus pergi ke bank untuk transaksi pribadi. Menurut Julius R. Latumaerissa, *mobile banking* adalah salah satu dari banyak fitur *e-channel banking* dari aplikasi seluler dengan sistem android dan IOS. Biaya aksesnya disesuaikan dengan kuota nasabah itu sendiri. Aplikasi *mobile banking* ini dapat di instal langsung oleh nasabah dari telepon genggam mereka. Jadi dapat

³⁰ Lidanna Dian Kurnia, "Analisis Efisiensi Penerapan Transaksi Non Tunai," 48.

disimpulkan bahwa *mobile banking* merupakan aplikasi berbasis *online* yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun dengan telepon genggam pribadi yang mana akan melayani kebutuhan transaksi perbankan sesuai dengan apa yang telah disediakan.³¹

b. Fungsi dan Manfaat Mobile Banking

1) Ada beberapa fungsi dari Mobile *banking* diantaranya yaitu:

- a) Memungkinkan pengguna untuk benar-benar melihat saldo dan riwayat transaksi.
- b) Melakukan transaksi pembayaran keuangan.
- c) Untuk menyediakan informasi terkait ATM terdekat.
- d) Berikan laporan dan aktivitas sesuai yang ditunjukkan oleh permintaan pengguna.
- e) Berikan pemberitahuan tentang latihan yang menggunakan transaksi.
- f) Dapat melakukan pembayaran elektronik seperti bayar listrik, bayar web bundle, TV satelit, dan berbagai administrasi. (Deni Widya Santi, 2021).³²

2) Ada beberapa manfaat dari Mobile *Banking* diantaranya yaitu:

- a) Mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi dan pembayaran dengan cara menghemat waktu sesingkat

³¹ Julius R. Latumaerissa. *Bank dan Lembaga Keuangan*. (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017). 53

³² Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte, "Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile". 206.

mungkin.

- b) Tidak perlu mengeluarkan biaya banyak untuk pergi ke cabang melainkan hanya dengan menggunakan kuota internet semua transaksi dan pembayaran terselesaikan.
- c) Tampilan layar yang sederhana dan adanya petunjuk transaksi.
- d) Resiko penipuan berkurang karena adanya notifikasi sms otomatis jika terdapat transaksi yang telah dilakukan.
- e) Dapat diakses oleh siapapun, seluruh pengguna telepon genggam (*handphone*).³³

Mengenai, BSI telah memiliki bantuan layanan digital yaitu *mobile banking* yang disebut *BSI Mobile*. *BSI Mobile* merupakan layanan serbaguna yang resmikan Bank Syariah Indonesia untuk melakukan transaksi online kepada nasabahnya. *Mobile banking* dapat digunakan kapanpun dan dimanapun dengan gadget HP, baik android atau IOS. (Dwita Febrianti).³⁴

c. Peran *BSI Mobile* bagi Nasabah

BSI Mobile sebagai aplikasi perbankan seluler dari Bank Syariah Indonesia, memiliki beberapa peran penting bagi nasabahnya. Beberapa peran tersebut melibatkan:

1) Kemudahan Akses

³³ Hasna Zahira, "Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking" 42.

³⁴ Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte, "Analisis Penerapan Layanan *BSI Mobile*"

- a) Akses setiap saat (*real-time*), *BSI Mobile* memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening dan layanan transaksi non tunai bisa kapan saja dan dimana saja, tanpa harus datang ke kantor Bank Syariah Indonesia.
- b) Pengecekan saldo dan mutasi rekening, nasabah dapat dengan mudah memantau saldo rekening dan melihat mutasi transaksi terbaru melalui aplikasi *BSI Mobile*,
- c) Transfer Dana, *BSI Mobile* memfasilitasi transfer dana antar rekening, baik itu ke rekening bank lain ataupun sesama rekening BSI.

2) Pengelolaan Keuangan

- a) Pembayaran tagihan, nasabah dapat melakukan pembayaran tagihan rutin, seperti listrik, air, *telephone*, atau tagihan kartu kredit dengan mudah melalui *BSI Mobile*.
- b) Top up, *BSI Mobile* memungkinkan nasabah untuk mengisi ulang pulsa telepon atau membeli paket data secara langsung tanpa harus datang ke toko.
- c) Notifikasi transaksi, *BSI Mobile* dapat memberikan notifikasi atau pemberitahuan setiap kali adanya transaksi atau aktivitas penting pada rekening nasabah.

3) Peningkatan Pengalaman Nasabah

- a) Pengelolaan kartu, nasabah dapat mengelola kartu debit atau kartu kredit melalui *BSI Mobile*, termasuk mengaktifkan atau

menoaktifkan fitur kartu tertentu.

- b) Keamanan transaksi, BSI *Mobile* umumnya dilengkapi dengan lapisan keamanan yang kuat untuk melindungi informasi dan transaksi nasabah.
- c) Pemberian informasi produk dan layanan, BSI *Mobile* dapat memberikan informasi terkait produk dan layanan perbankan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia.

d. Fitur dan Layanan BSI *Mobile*

Perkembangan fitur pada BSI *Mobile* cukup modern dan lengkap, serta bertambahnya fitur-fitur yang terbaru membuat nasabah semakin tertarik untuk menggunakan BSI *Mobile*. Lebih rincinya fitur BSI *Mobile* sebagai berikut:³⁵

- a) Info rekening, fitur ini mempunyai fungsi guna melihat semua informasi yang berkaitan dengan transaksi di rekening BSI *mobile* seperti, informasi saldo, daftar mutasi, tanggal mutasi, informasi portofolio, daftar terjadwal, dan registrasi notifikasi.
- b) Transfer, fitur ini memiliki fungsi guna mengirim uang antar rekening Bank Syariah Indonesia (BSI) maupun rekening bank lain dengan cara transfer online ataupun SKN (kliring). Selain itu pada fitur ini juga terdapat menu QRIS dan tarik tunai.
- c) Pembayaran, fitur ini mempunyai fungsi untuk melakukan

³⁵ Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte, “Analisis Penerapan Layanan BSI *Mobile*”.

transaksi pembayaran yang nasabah inginkan seperti pembayaran PLN, telepon, akademik, institusi, tiket, asuransi, internet/TV kabel, E-Commerce, berbagi zifwaf, BPJS, haji dan umrah, penerimaan Negara (MPN), PDAM, dan multi Payment.

- d) Pembelian, fitur ini memberikan layanan transaksi pembelian berbagai macam kebutuhan nasabah seperti voucher HP, PLN, E-Money, Paket data, TOP UP, streaming video dan musik, aqiqah, kartu debit OTP, dan voucher google play.
- e) QR Code Indonesian Standard (QRIS), fitur ini merupakan layanan digital menggunakan QR code dari Bank Indonesia (BI). Pada fitur ini nasabah diberikan kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi melalui scan QR yang tersedia.
- f) E-mas, fitur ini memberikan kemudahan dalam pembelian emas dan gadai emas, di dalam fitur ini memiliki dua menu yaitu :
 - (1)emas, merupakan layanan dari BSI mobile yang memiliki fungsi untuk melakukan pembelian, penjualan, transfer dan tarik fisik emas di aplikasi BSI Mobile.
 - (2)Gadai emas, merupakan layanan yang digunakan untuk memenuhi dana jangka pendek dan bukan untuk investasi
- g) Tarik tunai, fitur ini merupakan layanan terbaru yang dimiliki BSI Mobile yang mempunyai fungsi melakukan penarikan uang tunai di rekening nasabah tanpa menggunakan kartu ATM.
- h) Favorit, fitur ini digunakan untuk menyimpan berbagai transaksi

ang sering dilakukan seperti transfer, pembelian, pembayaran, zizwaf, dan sebagainya.

- i) Layanan Islami atau Al Qur'an dan hikmah, fitur layanan terbaru ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan kegiatan islami dengan menu di dalamnya, yaitu juz amma, jus amma per ayat, asmaul husna, dan hikmah. Selain itu pada fitur ini terdapat menu kalkulator qurban yang memudahkan nasabah dalam perhitungan harga hewan qurban.
- j) Berbagi-Ziswaf, fitur ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk berbagi kepada yang lebih membutuhkan seperti infaq, wakaf, warteg mobile, jadikerkah.id, kalkulator zakat, kitabisa, dompet dhuafa, zakat fitrah, fidyah, paket berbuka dan sahur, THR anak yatim, paket sembako, dan paket Quran braille.
- k) Atm cabang, fitur ini memberikan kemudahan informasi terkait lokasi ATM dan kantor cabang terdekat dari lokasi nasabah saat ini berada.
- l) Informasi atau menu bantuan, fitur ini digunakan guna nasabah yang ingin menyampaikan informasi atau kendala akses bisa langsung menghubungi call center Bank Syariah Indonesia 14040 atau chat aisyah.
- m) Jadwal sholat, fitur ini memiliki fungsi untuk memberikan informasi waktu shalat, lokasi masjid terdekat, arah kiblat sesuai lokasi nasabah. Buka rekening Bank Syariah Indonesia

online, fitur ini berguna untuk melakukan pembukaan rekening baru secara online tidak harus ke kantor cabang.

- n) BSI Mobile keyboard, fitur ini merupakan layanan terbaru yang ada di BSI mobile memiliki fungsi untuk bertransaksi perbankan tanpa keluar aplikasi.

e. Cara Aktivasi BSI *Mobile*

Agar BSI *Mobile* dapat digunakan, adapun syarat yang diatur oleh Bank Syariah Indonesia yang harus dipenuhi oleh nasabah antara lain:³⁶

- a) Nasabah tersebut sampai saat ini memiliki rekening di BSI.
- b) Pengguna memiliki app BSI *Mobile* dengan mendownload app melalui ponsel.
- c) Memastikan no telpon tersebut tercatat di Bank Syariah Indonesia.
- d) Pulsa harus dimiliki untuk menelepon komunitas panggilan dan mengirim SMS inisiasi.
- e) Berikan data informasi individu, misalnya nomor hp, nama, lokasi, dan nama ibu kandung yang lengkap.

Transaksi dapat dilakukan sehabis melakukan aktivasi, ada beberapa cara untuk mengaktifkan BSI *Mobile* yaitu :

- a) Pengaktifan langsung setelah efektif membuka rekening berbasis

³⁶ Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte, "Analisis Penerapan Layanan BSI *Mobile*".

web.

- b) Mendaftar melalui chat bot Aisyah atau melalui WA bisnis dari BSI dengan no 0815-8411-4040.
- c) Pengaktifan BSI *Mobile* dari call center BSI 14040.
- d) Mendaftar BSI *Mobile* dari ajakan untuk memasukkan kode pendaftaran BSI *Mobile* bagi nasabah yang nomor handphonenya telah terdaftar di BSI.
- e) Mendaftar BSI *Mobile* melalui KC/KCP BSI yang dibantu oleh CS (*Costumer Service*).
- f. Keunggulan BSI *Mobile*

Dilihat dari fitur-fitur yang tersedia, BSI *Mobile* memiliki keunggulan sebagai berikut:³⁷

- a) Sahabat finansial, dengan berbagai fitur finansial yang dimiliki BSI *Mobile* lebih mempermudah untuk mengatur keuangan dan bertransaksi.
- b) Sahabat spiritual, BSI *Mobile* memberikan kemudahan untuk beribadah dengan layanan-layanan islami yang tersedia seperti lokasi masjid, waktu shalat, dan arah kiblat serta juz amma.
- c) Sahabat sosial, BSI *Mobile* memberikan kemudahan untuk berbagi dengan orang terdekat atau orang yang lebih membutuhkan dengan fitur berbagi ziswaf.

³⁷ Dhea Marsilia Ningsih, "Pengaruh Penggunaan QRIS pada Aplikasi Mobile Banking".

g. Kekurangan BSI *Mobile*

Dibalik keunggulan BSI *Mobile*, pastinya juga ada kekurangannya, yaitu:

- a) Siklus transaksi diganggu ketika asosiasi web lemah dan akan “salah” karena menghabiskan semua waktu yang tersedia.
- b) Sangat sedikit jenis ATM yang memberikan administrasi cash store kepada Bank BUMN Syariah (Dwita Febrianti, 2021).³⁸

4. Nasabah

a. Definisi Nasabah

Menurut Nur Rianto mengemukakan bahwanya “nasabah adalah seseorang ataupun badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan ataupun pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan yang baik”. Jadi nasabah adalah seseorang yang memakai produk/fasilitas yang diberikan pihak bank baik itu dengan menghimpun dana ataupun menyalurkan dananya.³⁹

b. Jenis-Jenis Nasabah

Menurut UU RI No 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 17 dan Ayat 18, yaitu:

- 1) Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank

³⁸ Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte, “Analisis Penerapan Layanan BSI *Mobile*”. 210.

³⁹ Hasna Zahira, “Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan *Mobile Banking*”. 50.

dengan nasabah yang bersangkutan.

- 2) Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁴⁰

c. Hak-Hak Nasabah

Dalam melaksanakan suatu kewajiban beserta haknya, bank dan nasabah harus mewujudkan suatu pretasi yang sudah dijanjikan antara bank dan nasabah di sebuah perjanjian. Hak tersebut yaitu:

- 1) Hak utama yang diperoleh nasabah adalah mengetahui secara terperinci tentang produk yang telah ditawarkan oleh pihak bank, jika nasabah akan menyerahkan dananya untuk dikelola oleh pihak bank.
- 2) Tidak mungkin para nasabah yang telah menyerahkan dananya tidak mendapatkan profit loss sharing, maka dari itu nasabah dan bank melakukan mengadakan perjanjian untuk bagi hasil atas produk yang mereka ambil di perbankan tiap tahunnya.⁴¹

d. Hubungan Antara Bank dengan Nasabah

Dalam menyimpan dan menyalurkan dana, nasabah dan bank memiliki hubungan hukum yang digunakan didasarkan atas kontraktual yang bersifat umum dan tidak adanya ketentuan khusus

⁴⁰ Hasna Zahira, "Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking". 51

⁴¹ Hasna Zahira, "Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking". 52.

untuk ini. Jadi hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana dan penyalur dana berdasarkan perjanjian awal bahwa bank berhak menggunakan dana tersebut dan bank wajib mengembalikan dana tersebut setelah jatuh tempo.

Dari hubungan yang meliputi nasabah dan bank memunculkan dua sisi tanggung jawab dalam kegiatan usahanya yang dilakukan yakni:

- 1) Terletak di sisi bank dengan menjaga dan menjamin keamanan dana nasabah dan memenuhi kewajiban administrasi lainnya yang tersimpan di bank.
- 2) Terletak di sisi nasabahnya dengan menjaga hubungan hukum yang baik dengan bank.⁴²

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

⁴² Hasna Zahira, "Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking". 53.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan penelitian ini diartikan sebagai metode yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek/objek penelitian yang kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung saat ini. Penelitian ini dimaksud untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya berdasarkan fakta-fakta atau kejadian yang ada dan kemudian diolah, dianalisis hingga menghasilkan suatu kesimpulan atau hasil.⁴³ Peneliti mengambil metode kualitatif deskriptif, karena peneliti ingin mendeskripsikan efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Dilihat dari jenisnya, penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan ini dianggap sebagai pendekatan yang luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif.⁴⁴ Peneliti mengambil jenis penelitian lapangan karena peneliti ingin terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh informasi dan data terkait topik yang dibahas.

⁴³ Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 84.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Alfabeta: Bandung, 2018), 65.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi adalah tempat yang akan kita tuju untuk dijadikan penelitian, lokasi penelitian menjelaskan dimana penelitian ini akan dilakukan.⁴⁵ Wilayah penelitian berisi lokasi seperti: desa, organisasi, peristiwa, teks, dan lainnya. Penelitian ini akan dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yang terletak di Jl. Gajah Mada No.337, Kb. Kidul, Jember Kidul, Kec. Kaliwates, kabupaten Jember, Jawa Timur 68131. Lokasi ini termasuk dengan jumlah nasabah yang paling banyak yaitu sekitar kurang lebih 2000 dan pengguna BSI *Mobile* hampir 75% dari jumlah keseluruhan nasabah, yang artinya kurang lebih 1500 sudah menggunakan layanan transaksi non tunai berupa BSI *Mobile* tersebut.

C. Subjek Penelitian

Penentuan Subjek Penelitian menggunakan teknik *purposive*, yaitu teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu.⁴⁶ Dalam pertimbangan tertentu inilah, informan ditentukan dari penilaian yang dianggap paling paham mengenai efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, sehingga dalam penelitian ini, subjek penelitian atau informan yang terlibat yaitu:

1. *Branch Office Service Manager* BSI KCP Jember Gajah Mada (Ibu Nita)

⁴⁵ Tim Penyusun, *Pedoman penulisan Karya Tulis Ilmiah IAIN Jember*, (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 47.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), 195.

2. *Customer Service* BSI KCP Jember Gajah Mada (Ibu Debby)
3. *Marketing Mikro* BSI KCP Jember Gajah Mada (Bapak Anton)
4. Nasabah *BSI KCP Jember Gajah Mada* (Ibu Azizah dan Ibu Anisa)

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada jenis kualitatif menggunakan peneliti sebagai instrument utama untuk mencari data dengan berinteraksi secara simbolik dengan informan atau subjek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah:

1. Observasi

Jenis observasi yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan metode observasi terus terang. Observasi jenis ini merupakan cara pengumpulan data dengan pengamatan dimana peneliti menyatakan secara terus terang kepada sumber data bahwa sedang melakukan penelitian. Sehingga sumber data yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas yang dilakukan oleh peneliti.⁴⁷ Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data secara langsung berupa:

- a. Letak geografis Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- b. Gambaran dan kondisi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 108.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara semiterstruktur. Wawancara semiterstruktur dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancara dimintai pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.⁴⁸

Adapun informasi yang ingin diketahui oleh peneliti ialah:

- 1) mengetahui peran dan fungsi BSI *Mobile* dalam layanan transaksi non tunai bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- 2) mengetahui efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang untuk dimanfaatkan sebagai bahan pengujian, penafsiran, serta memperluas pengetahuan terhadap sesuatu

⁴⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 115-116.

yang diselidiki.⁴⁹ Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda, dan lain sebagainya. Data-data yang ingin didapat dari metode dokumentasi ini adalah:

- 1) Sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- 2) Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- 3) Struktur Organisasi Bank Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- 4) Foto-Foto yang pendukung dan berkaitan dengan penelitian.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data lapangan.⁵⁰ Miles, Huberman, dan Saldana mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data berupa:

⁴⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 217.

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 321.

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting mencari tema dan polanya. Sebelum melakukan langkah reduksi data, peneliti telah melakukan pengumpulan data dari lapangan. Data-data yang sudah terkumpul melalui pencatatan yang teliti dan rinci, maka akan menghasilkan data yang banyak, kompleks, dan rumit menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan begitu, peneliti perlu melakukan reduksi data agar data-data tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk dapat melakukan pengumpulan data serta melengkapinya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data atau mendisplaykan data. Hal ini dimaksud agar peneliti lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Penyajian data merupakan informasi yang sudah tersusun dan dapat berupa narasi, grafik dan tabel.

3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada dasarnya tahap ini peneliti berusaha mencari makna dari data yang telah direduksi maupun yang sudah terkumpul dengan cara

membandingkannya, mencari tema, pola, persamaan, pengelompokan, dan memeriksa hasil yang telah diperoleh penelitian.⁵¹

F. Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, sebuah temuan dinyatakan valid tidak akan ada perbedaan antara yang dilaporkan dengan apa yang terjadi pada objek penelitian. Tetapi perlu diketahui, kebenaran realitas pada penelitian kualitatif tidaklah bersifat tunggal melainkan jamak yang bergantung pada kontribusi manusia. Pada penelitian ini, pengujian keabsahan data yang diperoleh menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan dan perbandingan terhadap data itu. Ada tiga teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi konsep, dan triangulasi metode.⁵²

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber yaitu teknik pemeriksaan balik terhadap pemeriksaan data yang diperoleh dari data dan dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Hal ini dilakukan dengan cara mengecek dan membandingkan hasil wawancara.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan

⁵¹ Matthew B. Miles, A Michael Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*, (Amerika Serikat: Library of Congress Cataloging-in-Publication Data, 2014), 10.

⁵² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 330.

desain, penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan skripsi.⁵³ Adapun tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Pra-lapangan

Ada enam tahap kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti dalam tahapan ini. Ditambah dengan satu pertimbangan yang perlu dipahami, yaitu etika penelitian lapangan. Kegiatan dan pertimbangan tersebut meliputi:

- a. Menyusun rencana penelitian
- b. Memilih lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan
- d. Menjajaki dan menilai lapangan
- e. Menentukan informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian
- g. Persoalan etika penelitian

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Uraian tentang tahap pekerjaan lapangan dibagi atas tiga bagian, yaitu:

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri
- b. Memasuki lapangan
- c. Berperan serta sambil menggali data.

⁵³ Tim Penyusun, *Pedoman*, 48.

3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data dilakukan dengan memilih dan memilah data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. setelah data disesuaikan dengan rumusan penelitian, maka data akan disajikan dalam bentuk rangkuman, uraian singkat yang didukung oleh data dan dokumen yang diperoleh peneliti, selanjutnya akan ditarik kesimpulan dari penelitian dan hasil laporan.⁵⁴



⁵⁴ Moleong, *Metodologi*, 127-148.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Pada bab ini disajikan tentang hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Untuk lebih mengetahui tentang masalah objek dan gambaran maka dikemukakan secara sistematis tentang objek penelitian sebagai berikut:

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.

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 peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap 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.⁵⁵

Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger atau penggabungan antara tiga bank syariah ternama di Indonesia yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Bank Nasional Indonesia Syariah Tbk, dan Bank Mandiri Syariah Tbk, atas penggabungan tiga bank syariah tersebut dikeluarkan izin oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H PT. Bank Syariah Indonesia lahir yang secara langsung diresmikan oleh presiden Joko Widodo di Istana Negara. Komposisi pemegang saham BSI sendiri dibagi menjadi tiga dengan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 50,83%, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, dan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25% serta sisanya adalah pemegang saham yang jumlahnya masing-masing dibawah 5%.⁵⁶

Penggabungan tiga bank syariah ternama di Indonesia ini menyatukan berbagai kelebihan yang dimiliki ketiganya sehingga diharapkan dapat menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan akses yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik dan besar. Bank Syariah Indonesia merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat yang berusaha untuk memberikan

⁵⁵ <https://ir.bankbsi.co.id/>, diakses 3 Maret 2023.

⁵⁶ bsi.go.id diakses 12 Desember 2022

manfaat terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Potensi yang terus-menerus dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia dan dengan dukungan yang diberikan oleh pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkatan global. Maka dalam konteks tersebut, kehadiran Bank Syariah Indonesia menjadi sangat penting yang tidak hanya berperan sebagai fasilitator seluruh aktivitas ekonomi dalam industri halal, tetapi juga sebagai ikhtiar dalam mewujudkan harapan negeri.

Bank Syariah Indonesia yang memiliki 1.200 kantor cabang di seluruh dunia termasuk di Kota Jember yang terdapat 7 Kantor Cabang Pembantu termasuk BSI KCP Jember Gajah Mada yang ada di Jalan Gajah Mada No. 337, Kaliwates Jember yang diresmikan pada hari Senin, 22 Agustus 2022 yang dengan didirikannya Kantor Cabang Pembantu terbaru yang turut mendukung naiknya peringkat Bank Syariah Indonesia yang sekarang menduduki peringkat 11 secara Internasional dan akan terus berkomitmen memberikan pelayanan prima kepada nasabah dan optimis untuk naik ke peringkat 10 ditingkatan global.⁵⁷ Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yang berdiri di wilayah Jember dengan peningkatan layanan transaksi setiap bulannya memberikan kesempatan yang sangat besar bagi masyarakat untuk mempermudah dan lebih efisiensi dalam layanan

⁵⁷ Anton, diwawancara oleh Triyani Febry Astutik, Jember, 10 Januari 2023.

transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada maupun transaksi secara non tunai.

2. Profil BSI KCP Jember Gajah Mada

- a. Nama bank : BSI KCP Jember Gajah Mada
- b. Alamat : Jl. Gajah Mada No.337, Kb. Kidul,
Jember
Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten
Jember, Jawa Timur
- c. Didirikan pada : Tanggal 22 Agustus 2022
- d. Telepon : (0331) 489500
- e. Nomor Kode Pos : 68131

Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada merupakan salah satu Kantor Cabang Pembantu yang letaknya berada di Jl. Gajah Mada No.337, Kb. Kidul, Jember Kidul, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur yang didirikan pada tanggal 22 Agustus 2022.

3. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.

- a. Visi

Top 10 Global *Islamic Bank*

b. Misi

- 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).

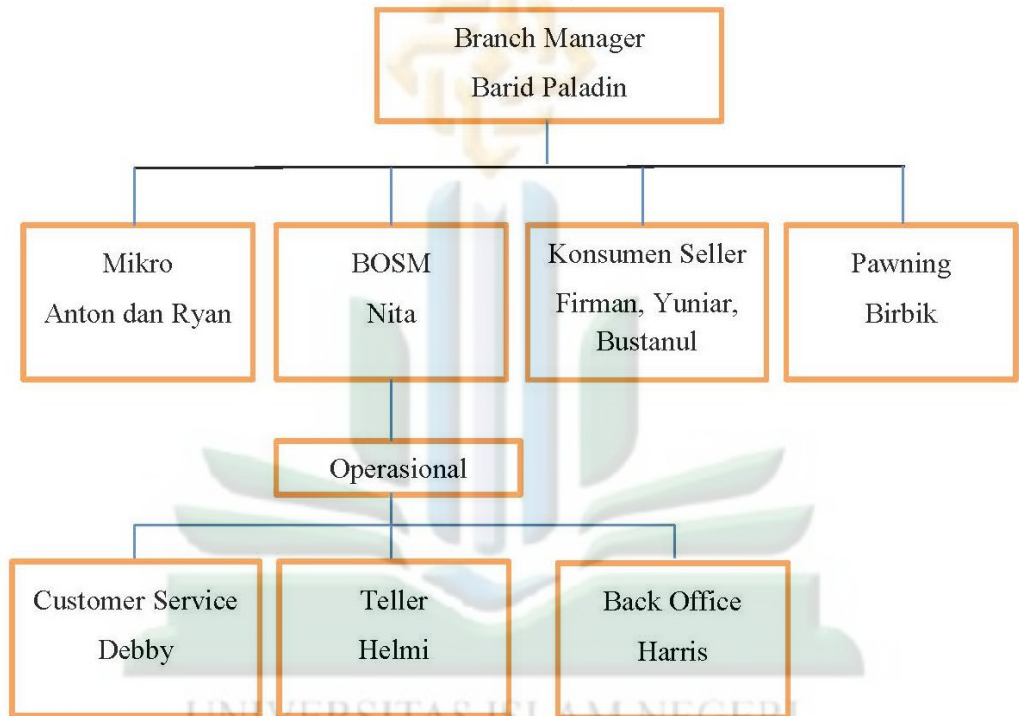
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

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

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Struktur dari Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada mencakup karyawan dari BSI itu sendiri, jadi seluruh karyawan yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada tidak bisa dicantumkan secara penuh atau utuh dikarenakan bukan karyawan yang berasal dari Bank Syariah Indonesia. Adapun susunanya sebagai berikut:

Tabel 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia
KCP Jember Gajah Mada



Sumber: Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

5. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Berdasarkan wawancara kepada pihak BSI KCP Jember Gajah Mada merujuk dari Website Resmi BSI, maka data produk BSI KCP Jember Gajah Mada secara keseluruhannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Produk Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Individu	Perusahaan	Digital Banking	Kartu
Tabungan Haji dan Umroh Pembiayaan Investasi Transaksi Emas Bisnis Prioritas	<i>Trade Finance & Services Pembiayaan Simpanan Cash Management Tresuri</i>	BSI Mobile Buka Rekening Online Solusi Emas Transfer ke Antar Bank BI FAST QRIS BSI <i>Cardless Withdrawal</i> BSI Debit <i>Card</i> BSI Debit OTP BSI ATM CRM BSI Aisyah BSI Net BSI JadiBerkah.id BSI <i>Merchant Bussines</i> BSI API <i>Platform</i> BSI <i>Smart Agent</i> BSI <i>Payment Point</i>	Kartu Pembiayaan Kartu Debit

Sumber: bsi.co.id

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkapkan data yang dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan analisa data yang relevan. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan catatan lapangan sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Secara berturut-turut akan disajikan data hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian.

Peneliti berusaha memaparkan mengenai efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dengan fenomena dan data yang telah diperoleh di lapangan dan setelah melakukan berbagai metode yang digunakan, berakhir pada pembuktian data, karena data yang diperoleh sudah dianggap representatif untuk dijadikan sebuah laporan. Berikut adalah hasil penelitian dari efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Agar penyajian terarah maka disesuaikan dengan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Peran dan Fungsi BSI *Mobile* dalam layanan transaksi non tunai bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Berkembang pesatnya dunia *digital* saat ini dalam segi apapun menjadikan penggunaan elektronik sangatlah dibutuhkan terutama dalam transaksi dan kehidupan ekonomi masyarakat yang makin lama semuanya membutuhkan proses yang *real-time*, mudah, dan aman. Masyarakat tentu saja menginginkan kemudahan akses dalam segala hal termasuk layanan transaksi yang sangat efisiensi dalam meminimalisirkan waktu.

Sejalan dengan keinginan masyarakat tentang adanya kemudahan, keamanan, dan kecepatan dalam bertransaksi tersebutlah yang membuat Bank Syariah Indonesia terus mengembangkan layanan BSI *Mobile* yang diberlakukan agar tidak mengalami ketertinggalan dengan bank lainnya yang lebih maju, sedangkan diketahui bahwa

sekarang Bank Syariah Indonesia menduduki ke-3 perbankan syariah global dalam kategori *ESG Risk Rating*.⁵⁸ Berdasarkan wawancara dengan pihak dari Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dan juga nasabah dari Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada tentang peran dan fungsi *BSI Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada sebagai berikut:

a. Pemahaman tentang *BSI Mobile*

Ibu Nita Selaku BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwa:

“*BSI Mobile* ini sebuah aplikasi dari layanan Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan nasabah dalam bertansaksi online. Untuk pendaftaran *BSI Mobile* atau pembukaan rekening online itu gratis mas.”⁵⁹

Dengan pernyataan Ibu Nita tersebut dapat diketahui bahwasanya Bank Syariah Indonesia memberikan layanan transaksi non tunai dan untuk pendaftarannya gratis melalui *BSI Mobile*. Kemudian ditambahi oleh Ibu Debby yang merupakan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada, beliau menjelaskan:

“Dengan mengaktifkan *BSI Mobile* akan membuat nasabah menjadi lebih mudah untuk melakukan berbagai macam transaksi tanpa harus keluar rumah. Salah satu transaksi yang sering digunakan nasabah dalam fitur *BSI Mobile* adalah transfer uang ke antar bank atau rekening bank lain.”⁶⁰

⁵⁸ M Baqir Idrus Alatas, “BSI Peringkat ke-3 Perbankan Syariah Global dalam kategori ESG Rating.” ANTARA, 27 September 2023.

⁵⁹ Debby, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 13 April 2023.

⁶⁰ Nita, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 13 April 2023.

Dengan pernyataan Ibu Debby tersebut dapat diketahui bahwasanya dalam aktivasi BSI *Mobile* mempermudah nasabah dalam transaksi, salah satunya yakni transfer uang ke antar bank menggunakan BI FAST. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Anton selaku staff bagian mikro mengenai fitur BI FAST di BSI *Mobile*, yaitu:

“Untuk transfer uang ke rekening bank lain biasanya nasabah menggunakan fitur BI Fast. Pada saat transfer melalui BI Fast nasabah akan dikenakan Rp. 2.500 dengan limit transfer maksimal Rp 250 juta. Hal ini yang membuat nasabah sering melakukan transfer uang pada BSI *Mobile* dibandingkan ke ATM yang dikenakan Rp. 6.500.”⁶¹

Dengan pernyataan Bapak Anton tersebut dapat diketahui bahwasanya fitur BI FAST ini digunakan untuk transfer uang ke antar bank yang hanya dikenai biaya murah yakni Rp. 2.500,- yang membuat nasabah sering melakukan transfer menggunakan BSI *Mobile*. Ditambahkan pula dengan Ibu Azizah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, beliau mengatakan:

“Yang saya pahami tentang BSI *Mobile* ini mas yaitu aplikasi yang disediakan dari BSI untuk transaksi online, contohnya yang digunakan saya setiap hari itu transfer uang, bisa juga bayar tagihan, dan top up, dan banyak lagi dah mas bisa dilihat di aplikasi BSI *Mobile* nya. Nah itu semua kemudahan bagi saya sendiri nasabah di BSI, kadang juga ada gangguan di BSI *Mobile* nya”.⁶²

⁶¹ Anton, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 April 2023.

⁶² Azizah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Mei 2023.

Selaras yang dikatakan oleh Ibu Anisa juga selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, beliau mengatakan:

“Saya transfer uang ya memakai BSI *Mobile* ini mas, karena memang mudah digunakan dan bisa dimana saja, itu yang membuat saya sering menggunakan BSI *Mobile* ketimbang langsung datang ke kantor BSI nya, juga biayanya itu lebih murah lah mas, meskipun BSI *Mobile* ini mengalami gangguan tetapi tidak sering lah”.⁶³

Dari wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya Bank Syariah Indonesia memberikan layanan transaksi non tunai berupa BSI *Mobile*. Satu aplikasi yang memiliki berbagai fitur untuk kemudahan nasabah dalam bertransaksi yang juga meminimalisirkan tenaga, waktu, dan biaya. Hal tersebut yang menjadi peningkatan penggunaan BSI *Mobile* meskipun ada waktunya BSI *Mobile* juga mengalami gangguan sistem, tetapi hal tersebut pasti bisa diatasi dan tidak lama, sehingga nasabah masih bisa terus bertransaksi menggunakan BSI *Mobile*. Karena memang BSI *Mobile* ini dilengkapi dengan berbagai fitur yang yang nasabah bisa mengaksesnya *real-time* (setiap saat).

⁶³ Anisa, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 12 Mei 2023.

b. Peran dan fungsi BSI *Mobile* dalam layanan transaksi non tunai bagi nasabah

1) Peran BSI *Mobile* dalam layanan transaksi non tunai bagi nasabah

Ibu Nita Selaku BOSM Bank Syariah Indonesia KCP

Jember Gajah Mada menjelaskan bahwa:

“Berbicara mengenai peran ya mas, sebenarnya peran penting BSI *Mobile* itu sudah banyak hasilnya untuk nasabah, contohnya seperti kemudahan akses dalam penggunaan BSI *Mobile*. Nah hal itu cukup mewakili dari berbagai peran-peran lainnya. Pasti nasabah akan nyaman apabila transaksi setiap harinya itu mudah dan cepat”.⁶⁴

Dengan pernyataan Ibu Nita tersebut dapat diketahui bahwasanya kemudahan akses mengacu pada sejauh mana nasabah dapat dengan mudah dan cepat mendapatkan informasi dan dalam penggunaan BSI *Mobile*. Tidak hanya itu peran penting lainnya yaitu pengelolaan keuangan, seperti yang dikatakan oleh Ibu Debby yang merupakan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada, beliau menjelaskan:

“BSI *Mobile* layanan transaksi *online*, jadi nasabah tidak perlu datang ke kantor untuk bertransaksi, cukup menggunakan BSI *Mobile* di hpnya. Jadi nasabah bisa memantau, bisa mengelola keuangannya 24jam hanya di BSI *Mobile* itu. Nasabah punya tanggung jawab untuk mengelolanya dan kami juga bertanggung jawab atas keamanan dalam penggunaan BSI *Mobile*”.⁶⁵

⁶⁴ Nita, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 13 April 2023.

⁶⁵ Debby, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 13 April 2023.

Dengan pernyataan Ibu Debby tersebut dapat diketahui bahwasanya *BSI Mobile* mempunyai peran dalam pengelolaan keuangan nasabah. Hal itu juga menjadi tanggung jawab bersama dalam pencapaian pengelolaan keuangan secara efektif. Ditambahkan oleh bapak Anton selaku staff bagian mikro Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada, beliau menjelaskan:

“Pastinya kami terus berupaya untuk meningkatkan pengalaman nasabah yang positif, memuaskan, dan tentunya membangun loyalitas nasabah. Nah *BSI Mobile* juga mempunyai peran dalam meningkatkan pengalaman nasabah. Nasabah tau bertransaksi *online*, nasabah juga mudah dalam penggunaannya, yah hal tersebut yang menjadikan pengalaman nasabah yang belum tentu didapatkan dibank lain”.⁶⁶

Dari wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya Bank Syariah Indonesia terus berupaya dalam membangun kenyamanan dan loyalitas nasabah untuk tetap setia menjadi bagian BSI. Dengan adanya *BSI Mobile* dan memiliki beberapa peran penting, hal itulah yang menjadi jawaban dalam kenyamanan dan kemudahan bertransaksi di *BSI Mobile*. Diantaranya peran *BSI Mobile* bagi nasabah yaitu, kemudahan dalam mengakses *BSI Mobile*, sehingga nasabah juga bisa memantau dan mengelola keuangannya secara fleksibel, peningkatkan pengalaman yang positif untuk nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile*. Oleh karena itu, adanya berbagai peran

⁶⁶ Anton, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 April 2023.

penting bagi nasabah Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan pengalaman positif, loyalitas, dan kesetiaan nasabah BSI, juga meningkatkan penggunaan BSI *Mobile* yang *notabane* nya layanan transaksi non tunai tersebut menjadi pilihan nasabah dalam bertransaksi setiap harinya.

2) Fungsi BSI *Mobile* dalam layanan transaksi non tunai bagi nasabah

Ibu Nita Selaku BOSM Bank Syariah Indonesia KCP

Jember Gajah Mada menjelaskan bahwa:

“Ada banyak untuk fungsi dari BSI *Mobile* itu bagi nasabah, diantaranya memberi kemampuan langsung melihat saldo rekeningnya dan juga bisa melihat riwayat transaksinya hanya menggunakan BSI *Mobile*, ada juga fungsinya yaitu pastinya transfer uang kesesama BSI ataupun ke antar bank. Tetapi yang paling menjadi fungsional bagi nasabah yakni kemudahan layanan akses, karena bisa dimana saja dan kapan saja”.⁶⁷

Dengan pernyataan Ibu Nita tersebut dapat diketahui bahwasanya ada beberapa fungsi BSI *Mobile* bagi nasabah, dan tentunya kemudahan akses layanan BSI *Mobile* yang paling fungsional, karena nasabah bisa mengakses dimana saja dan kapan saja. Ditambahkan oleh Ibu Debby yang merupakan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada, beliau menjelaskan:

“Yang paling spesifikasi fungsi dari BSI *Mobile* yaitu pastinya yang pertama kemudahan, kecepatan, dan

⁶⁷ Nita, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 13 April 2023.

keamanan dalam mengakses *BSI Mobile* itu mas. Tetapi ada juga yang lain seperti memungkinkan nasabah untuk pembayaran tagihan, top up pulsa, dan bisa juga fungsinya yaitu memberikan notifikasi kepada nasabah bila ada hal penting yang disampaikan oleh Bank Syariah Indonesia melalui *BSI Mobile*".⁶⁸

Dengan pernyataan Ibu Debby tersebut dapat diketahui bahwasanya fungsi dari *BSI Mobile* bagi nasabah yaitu memang kemudahan dalam mengaksesnya. Tidak hanya itu *BSI Mobile* memberikan informasi atau notifikasi penting dari Bank Syariah Indonesia. Juga bisa digunakan dalam hal pembayaran tagihan listrik, air, ataupun pembelian pulsa HP. Ditambahkan oleh bapak Anton selaku staff bagian mikro Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada, beliau menjelaskan:

"Alat sebagai transaksi non tunai baik itu sesama BSI maupun antar bank. Ada juga fungsi lainnya itu mas seperti pembayaran akademisi, tagihan, top up dan lain sebagainya. Berbicara mengenai fungsi *BSI Mobile* memang tidak jauh dengan layanan transaksi non tunai yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia untuk kemudahan dalam bertransaksi".⁶⁹

Selaras dengan yang diungkapkan oleh Ibu Azizah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah mada, beliau mengatakan:

"Menurut saya fungsinya *BSI Mobile* ini sebagai aplikasi transfer uang, baik itu transfer ke sesama BSI, ke antar bank, bahkan keluar negeri. Oiya bisa juga dalam

⁶⁸ Debby, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 13 April 2023.

⁶⁹ Anton, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 April 2023.

kegunaan BSI *Mobile* mudah dipahami dan mudah digunakan”⁷⁰.

Dari wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya ada banyak indikator mengenai fungsi BSI *Mobile* bagi nasabah. Pastinya yang paling relevan yaitu sebagai alat atau layanan transaksi non tunai ke antar bank maupun ke sesama BSI dan Bank Syariah Indonesia terus mengembangkan BSI *Mobile* supaya kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Ada juga beberapa indikator lainnya, seperti pembayaran tagihan dan top up, yang memungkinkan nasabah bisa melakukan itu semua tanpa perlu datang ke toko. Juga adanya informasi atau notifikasi penting mengenai aktivitas transaksi nasabah, seperti mutasi, cek saldo, dan untuk layanan-layanan yang ada di BSI *Mobile*.

Merujuk pada peran dan kegunaan aplikasi perbankan seluler yang dimaksudkan untuk memudahkan nasabah dalam mengakses dan mengelola layanan perbankan secara digital melalui handphone masing-masing. Berikut beberapa fungsi dari BSI *Mobile* diantaranya yaitu:

- a) Memungkinkan pengguna untuk benar-benar melihat saldo dan riwayat transaksi dengan mudah dan cepat.
- b) Melakukan transaksi pembayaran keuangan.

⁷⁰ Azizah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Mei 2023.

- c) Untuk menyediakan informasi terkait ATM terdekat.
 - d) Memberikan laporan dan aktivitas sesuai yang ditunjukkan oleh permintaan pengguna.
 - e) Dapat pemberitahuan tentang latihan yang menggunakan transaksi.
 - f) Dapat melakukan pembayaran elektronik seperti bayar listrik, bayar web bundle, TV satelit, dan berbagai administrasi.
- (Deni Widya Santi, 2021).⁷¹

2. Efisiensi Layanan Transaksi Non Tunai BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Efisiensi Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai ketetapan cara dalam melaksanakan suatu usaha untuk mencapai hasil yang diinginkan tanpa membuang tenaga, waktu, dan biaya yang besar.⁷² Efisiensi dapat diukur dengan mengevaluasi suatu sistem, proses, atau kegiatan untuk mencapai hasil yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Dengan menyesuaikan teori Oscan tentang jenis-jenis pengukuran efisiensi dan berdasarkan hasil wawancara melalui beberapa pertanyaan yang penulis ajukan informan. Adapun ukuran efisiensi sebagai berikut:

⁷¹ Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte, “Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile”. 206.

⁷² KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), “Efisiensi,” diakses 06 November 2023, <https://kbbi.web.id/efisiensi>

a. Efisiensi Teknis

Ibu Nita Selaku BOSM BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwa:

“Nasabah di BSI KCP Jember Gajah Mada mayoritas menggunakan layanan BSI *Mobile* dikarenakan banyaknya fitur-fitur yang disediakan, contohnya info rekening, transfer, pembayaran, pembelian, layanan emas, tarik tunai, dan pembiayaan lain-lain. Dengan adanya fitur-fitur tersebut memudahkan nasabah bertransaksi serta mendapatkan informasi penting terkait BSI. Hal ini yang menjadi alasan meningkatnya nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada untuk menggunakan BSI *Mobile*”.⁷³

Kemudian Ibu Debby selaku *Customer Services* BSI KCP Jember Gajah Mada menambahkan:

“Disini untuk meningkatkan pemakaian BSI *Mobile* dengan cara melakukan pembukaan rekening *online* supaya nasabah paham terkait *M-Banking* dan juga nasabah yang masih belum paham mengenai pembukaan rekening *online* pasti langsung diarahkan dan dibantu oleh satpam”.⁷⁴

BSI *Mobile* memiliki berbagai fitur, seperti info rekening, transfer, pembayaran, pembelian, layanan emas, tarik tunai, dan pembiayaan lain-lain. Meskipun dengan adanya berbagai kemudahan, tetapi beberapa nasabah masih kebingungan terkait BSI *Mobile*, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Azizah selaku nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada:

“Saya terkadang bingung dalam penggunaan BSI *Mobile* ini, meskipun kelihatannya mudah dan praktis dalam pemakaiannya, maka dari itu saya langsung datang ke kantor

⁷³ Nita, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 2 Juni 2023.

⁷⁴ Debby, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 2 Juni 2021.

BSI untuk lebih mempermudah dalam aktivasi ataupun proses penggunaan BSI *Mobile* ini gimana”.⁷⁵

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya layanan untuk pembukaan rekening *online* memudahkan masyarakat untuk bisa mengakses langsung BSI *Mobile*. Hal itu juga akan meningkatkan penggunaan BSI *Mobile*, meskipun ada beberapa nasabah yang kurang paham dalam aktivasi BSI *Mobile*. Tetapi hal tersebut bisa diatasi dengan datang langsung ke kantor Bank Syariah Indonesia supaya bisa langsung diarahkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia.

b. Efisiensi Skala

1) Skala Penggunaan BSI *Mobile*

Bapak Anton selaku staff bagian mikro BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwa:

“Aslinya data seperti pengguna BSI *Mobile* menjadi privasi BSI KCP Jember Gajah Mada, tetapi untuk perkiraan pengguna BSI *Mobile* tahun 2023 itu kurang lebih 1500 dari 2000 jumlah keseluruhan nasabah. Mungkin jika dipersentasekan itu sekitaran 75% mas”.⁷⁶

Berdasarkan wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya hampir semua nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada menggunakan BSI *Mobile* dengan total keseluruhan 75%.

⁷⁵ Azizah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Mei 2023.

⁷⁶ Anton, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 8 Juni 2023.

2) Skala Transaksi yang Menggunakan BSI *Mobile*

Ibu Nita Selaku BOSM BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwa:

“Untuk skala transaksinya itu tergantung jenis kartu ATM nya mas, kartunya itu ada 2 jenis, yaitu debit GPN dan debit Visa. Pada debit kartu GPN itu ada 3 macam, yaitu silver dengan limit transaksi transfer rekening *online* Rp. 10 juta, gold Rp. 20 juta, dan platinum Rp. 50 juta. Sedangkan debit Visa itu ada 4 macam, yaitu, silver Rp. 10 juta, gold 20 juta, platinum 50 juta, dan priority 50 juta.”⁷⁷

Berdasarkan wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya skala untuk transaksi transfer *online* itu dikenai limit transaksi dimulai dari Rp. 10 juta sampai Rp. 50 juta.

c. Efisiensi Biaya

Ibu Nita Selaku BOSM BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwa:

“Penggunaan BSI *Mobile* cukup dengan memakai HP sendiri bisa dimana saja dan kapan saja, hal itu yang membuat kemudahan nasabah dalam bertransaksi, dan juga meminimalisirkan biaya kan mas. Seperti biaya dalam transportasinya dan biaya dalam transfernya, nah di BSI *Mobile* ada fitur yang paling murah dan cepat digunakan dalam bertransaksi yakni BI FAST dan QRIS. BI FAST itu transfer ke bank lain hanya Rp. 2.500,- dan QRIS membayar produk/barang hanya satu kali ketuk memakai barcode diberbagai merchant yang tersedia QRIS nya. Fitur transaksi tersebut menjadi keunggulan nasabah di Bank Syariah Indonesia”.⁷⁸

⁷⁷ Nita, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 2 Juni 2023.

⁷⁸ Nita, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 2 Juni 2023.

Kemudian Ibu Debby selaku *Customer Services* BSI KCP

Jember Gajah Mada menambahkan:

“Untuk biaya transaksi memakai BSI *Mobile* itu sangat murah dan gampang digunakan. Kenapa begitu ? karena di BSI *Mobile* ada 3 fitur jenis transaksi transfer *online*, yakni transfer ke sesama BSI yang gada biaya nya sama sekali, ada BI FAST transfer ke antar bank dikenai biaya Rp. 2.500,-, dan ada QRIS juga yang bisa membayar pembelian kita hanya memakai barcode diberbagai *merchant* yang tersedia QRIS nya”.⁷⁹

Penggunaan BSI *Mobile* mudah dan nyaman digunakan setiap saat (*real-time*) hanya memakai HP masing-masing, juga untuk biaya transaksi nya yang lebih murah. Tetapi dibalik keunggulan tersebut pasti ada kekurangannya, seperti yang disampaikan oleh ibu Anisa selaku nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada, beliau mengatakan:

“Menggunakan BSI *Mobile* ini sangat membantu saya dalam aktifitas setiap harinya, iya karena memang mudah digunakan hanya memakai HP saja, *juga* meminimalisirkan biaya lah mas, terutama biaya transfernya itu murah. Dan tinggal buka BSI *Mobile* bisa mengkases banyak dah, tetapi ada saatnya juga BSI *Mobile* itu gangguan mas, sehingga saya bingung untuk transfer”.⁸⁰

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan BSI *Mobile* mencakup seluruh layanan yang memudahkan nasabah dalam mengelola rekening, dan melakukan berbagai transaksi keuangan. Nasabah menggunakan BSI *Mobile* bisa dimana saja dan kapan saja yang tentunya meminimalisirkan biaya, seperti biaya transport dan biaya transaksi yang lebih murah, hal

⁷⁹ Debby, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 2 Juni 2021.

⁸⁰ Anisa, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 12 Mei 2021.

tersebut salah satu keunggulan penggunaan *BSI Mobile*, meskipun tidak menutup kemungkinan nasabah mengalami gangguan atau error pada waktu transaksinya, gangguan sistem tersebut bukan masalah yang serius dan bisa diatasi karena Bank Syariah Indonesia terus berusaha memaksimalkan dalam penggunaan *BSI Mobile*.

d. Efisiensi Alokatif

Ibu Nita Selaku BOSM BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwa:

“Untuk alokatifnya semua pembayaran, pembelian, emas, top-up ewallet, e-commerce dan pembiayaan itu dijadikan satu kedalam satu aplikasi yaitu *BSI Mobile* mas. Semua yang dibutuhkan nasabah untuk kebutuhan sehari-hari ada di Aplikasi *BSI Mobile*”.⁸¹

Kemudian Ibu Debby selaku *Customer Services* BSI KCP Jember Gajah Mada menambahkan:

“Kepentingan yang dibutuhkan sama nasabah ada di *BSI Mobile*, contohnya emas. Layanan fitur emas sudah lengkap, nasabah bisa membeli emas, gadai emas, dan cicil emas melalui *BSI Mobile* tanpa perlu keluar rumah. Dengan adanya ini menjadi keunggulan Bank Syariah Indonesia dibandingkan bank konvensional”.⁸²

Berdasarkan sudut pandang dari Ibu Nita dan Ibu Debby dapat disimpulkan bahwasanya untuk efisiensi alokatif semua pembayaran, pembelian, emas, top-up ewallet, e-commerce dan pembiayaan itu dijadikan satu kedalam satu aplikasi yaitu *BSI Mobile*. Hal menarik dan yang menjadi keunggulan Bank Syariah Indonesia

⁸¹ Nita, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 2 Juni 2023.

⁸² Debby, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 2 Juni 2021.

yaitu nasabah bisa membeli, menyicil, dan gadai emas hanya menggunakan fitur e-mas di aplikasi BSI *Mobile*. Dimana fitur tersebut masih belum ada di Bank Konvensional. Ditambahkan oleh ibu Azizah selaku nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada, beliau mengatakan:

“BSI *Mobile* ini mas sangat berguna bagi saya sendiri, karena hampir semua kebutuhan yang saya cari ada di BSI *Mobile*, seperti transfer, bayar PLN, beli pulsa, top up dan banyak lagi mas. Jadi saya merasa terbantu dan mudah dalam transaksi apapun”⁸³.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwanya BSI *Mobile* adalah layanan transaksi non tunai yang terdapat berbagai fitur-fitur untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi sehari-harinya. Bank Syariah Indonesia mengalokasikan layanannya di BSI *Mobile* untuk terus bisa bersinergi dengan nasabah dalam mempermudah transaksinya, hal tersebut yang menjadi jawaban atas kesulitan nasabah yang mempunyai waktu aktifitas lebih padat, sehingga nasabah bisa mengakses BSI *Mobile* secara *real-time*.

C. Pembahasan Temuan

Paparan data dan temuan penelitian dalam bentuk wawancara yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti akan dilanjutkan pada proses pembahasan berdasarkan teori dan temuan-temuan sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk menginterpretasi data yang dihasilkan sehingga pengambilan kesimpulan dapat sesuai dengan rumusan masalah yang

⁸³ Azizah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 5 Mei 2023.

diteliti. Dengan demikian, peneliti akan membahas temuan-temuan di lapangan mengenai peran dan fungsi BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, sebagai berikut:

1. Peran dan fungsi BSI *Mobile* dalam layanan transaksi non tunai bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

a. Pengertian BSI *Mobile*

BSI *Mobile* merupakan aplikasi yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia untuk penggunaan layanan transaksi non tunai yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi setiap harinya. Hal tersebut yang meningkatkan pengguna BSI *Mobile*, dimana terdapat beberapa fitur yang bisa diakses oleh nasabah Bank Syariah Indonesia. Bank Indonesia Syariah resmi beroperasi dengan *Single System*. BSI juga meluncurkan layanan pembiayaan mitraguna *online* melalui aplikasi BSI *Mobile*, sehingga proses pembiayaan lebih cepat, mudah, dan tentunya sesuai prinsip syariah. BSI *Mobile* solusi untuk kemudahan nasabah dalam bertransaksi, beribadah, dan berbagi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi. BSI *Mobile* menemani nasabah 24 jam dan membuat segalanya menjadi lebih seimbang secara finansial, spritual, dan sosial,⁸⁴ Dibalik kemudahan dan kecanggihan BSI *Mobile* juga mengalami gangguan sistem *digitalisasi*, akan tetapi hal tersebut bukan menjadi hambatan bagi nasabah untuk terus bertransaksi

⁸⁴ Bank Syariah Indonesia, *Energi Baru Untuk Indonesia* (Jakarta Selatan, 2021), 86.

menggunakan BSI *Mobile*. Karena Bank Syariah terus berinovasi dan mengembangkan layanan transaksi non tunai BSI *Mobile* supaya maksimal dalam pengaplikasiannya.

BSI *Mobile* terdapat beberapa fitur yang disediakan untuk nasabah dalam bertransaksi setiap harinya, seperti info rekening yang didalamnya ada juga daftar mutasi, transaksi transfer, pembayaran PLN, akademik, dan bisa juga berbagi Ziswaf, pembelian voucher HP, dan bisa juga top up, dan yang menjadi keunggulan BSI *Mobile* yaitu fitur e-mas, karena dalam pembelian, cicil, dan gadai emas bisa langsung memakai BSI *Mobile*, yang mana fitur tersebut belum tersedia di bank konvensional.

- b. Peran dan fungsi BSI *Mobile* dalam layanan transaksi non tunai bagi nasabah

Bank Syariah Indonesia telah memiliki bantuan layanan digital yaitu *mobile banking* yang disebut BSI *Mobile*. BSI *Mobile* merupakan layanan serbaguna yang diresmikan Bank Syariah Indonesia untuk melakukan transaksi non tunai kepada nasabahnya. Dalam konteks layanan transaksi non tunai, peran merujuk pada fungsi atau tanggung jawab yang dijalankan oleh berbagai entitas atau komponen dalam transaksi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Bank Syariah Indonesia terus berupaya

dalam membangun kenyamanan dan loyalitas nasabah untuk tetap setia menjadi bagian BSI. Dengan adanya BSI *Mobile* dan memiliki beberapa peran penting, hal itulah yang menjadi jawaban dalam kenyamanan dan kemudahan bertransaksi di BSI *Mobile*. BSI *Mobile* berperan penting bagi nasabahnya dalam layanan transaksi non tunai. Nasabah tentu saja menginginkan kemudahan akses dalam segala hal termasuk layanan transaksi yang sangat efisiensi. Tidak hanya itu dapat diketahui bahwasanya BSI *Mobile* mempunyai peran dalam pengelolaan keuangan, hal itu juga menjadi tanggung jawab bersama dalam pencapaian pengelolaan keuangan secara efektif.

Dengan adanya peran penting BSI *Mobile* bagi nasabah dalam bertransaksi non tunai, maka dapat diketahui juga adanya fungsi-fungsi BSI *Mobile* bagi nasabah, diantaranya:

- 1) Memungkinkan pengguna untuk benar-benar melihat saldo dan riwayat transaksi dengan mudah dan cepat. Ini memberikan gambaran tentang situasi keuangan saat ini dan memungkinkan nasabah untuk mengambil keputusan yang lebih baik terkait dengan pengelolaan keuangannya.
- 2) Melakukan transaksi pembayaran keuangan, seperti kemudahan dalam bertransaksi transfer antar rekening atau sesama rekening BSI dan juga pembelian produk atau layanan diberbagai *merchant*.

- 3) Untuk menyediakan informasi terkait ATM terdekat. Ini mempermudah nasabah dalam pencarian ATM terdekat.
- 4) Memberikan laporan dan aktivitas sesuai yang ditunjukkan oleh permintaan pengguna. Ini mempermudah nasabah dalam aktivitas setiap harinya.
- 5) Dapat pemberitahuan tentang latihan yang menggunakan transaksi.
- 6) Dapat melakukan pembayaran elektronik seperti bayar listrik, bayar web bundle, TV satelit, dan berbagai administrasi.⁸⁵

Dapat ditarik kesimpulan, dari hasil penelitian peneliti yang paling relevan untuk fungsi *BSI Mobile* yaitu sebagai alat atau layanan transaksi non tunai ke antar bank maupun ke sesama BSI dan memberikan gambaran tentang situasi keuangan saat ini, seperti cek saldo dan riwayat keuangan lainnya.

2. Efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI Mobile bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Berdasarkan temuan hasil penelitian tentang efisiensi layanan transaksi non tunai melalui *BSI Mobile* pada sub bab sebelumnya adalah: Efisiensi merupakan kemampuan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dengan cara yang paling efektif dilakukannya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Efisiensi diartikan

⁸⁵ Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte, “Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile”. 206.

sebagai ketetapan cara dalam melaksanakan suatu usaha untuk mencapai hasil yang diinginkan tanpa membuang tenaga, waktu, dan biaya yang besar.⁸⁶ Layanan Transaksi non tunai merujuk pada berbagai bentuk transaksi keuangan yang tidak melibatkan uang tunai fisik.⁸⁷ Ini mencakup penggunaan metode elektronik atau *digital*, seperti yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia yaitu aplikasi BSI *Mobile*. Apalagi untuk saat ini Bank Syariah Indonesia terus berinovasi dalam mengembangkan layanan transaksinya, sehingga dalam pengaplikasian BSI *Mobile* sudah tersedia berbagai fitur yang bisa digunakan untuk kepentingan nasabah.

Berdasarkan teori Oscan untuk pengukuran efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile* yaitu ada 4 macan, diantaranya:

- a. Efisiensi Teknis, merupakan kemampuan suatu sistem yang berfokus pada seberapa baik suatu entitas dalam menggunakan teknologi yang bertujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Dipenelitian Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada efisiensi teknis diterapkan dalam layanan untuk pembukaan rekening *online*, supaya nasabah bisa mengakses BSI *Mobile*. Hal itu juga akan meningkatkan penggunaan BSI *Mobile*, meskipun ada beberapa nasabah yang kurang paham dalam aktivasi BSI *Mobile*.

⁸⁶ KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), “Efisiensi,” diakses 06 November 2023, <https://kbbi.web.id/efisiensi>

⁸⁷ Dhea Marsilia Ningsih, “Pengaruh Penggunaan QRIS pada Aplikasi Mobile Banking BSI Terhadap Kelancaran dan Keamanan Bertransaksi Non Tunai Bagi Para Pelaku UMKM” (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2022), 62.

Tetapi hal tersebut bisa diatasi dengan datang langsung ke kantor Bank Syariah Indonesia supaya bisa langsung diarahkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia. Jadi efisiensi teknis ini tercapai dengan adanya pembukaan rekening *online* yang *notabane* nya mempermudah dan meningkatkan penggunaan BSI *Mobile*.

- b. Efisiensi Skala, merupakan target suatu perusahaan agar dapat memanfaatkan skala produksinya secara optimal untuk mencapai tingkat produksi yang paling efisien dan biaya yang paling rendah.

Terdapat 2 skala dalam layanan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, yakni skala penggunaan BSI *Mobile* dan skala transaksi yang menggunakan BSI *Mobile*. Untuk skala pengguna BSI *Mobile* hampir semua nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada menggunakan BSI *Mobile* dengan total keseluruhan 75%. Sedangkan untuk skala transaksi yang menggunakan BSI *Mobile* dikenai limit transaksi dimulai dari Rp. 10 juta sampai Rp. 50 juta per transaksinya. Hal tersebutlah yang mencapai dalam target efisiensi skala yang jika diakumulasikan untuk transaksi yang menggunakan BSI *Mobile* mencapai hingga kurang lebih 2 milyar perbulannya.

- c. Efisiensi Biaya, merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan produksi atau layanan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal, sehingga biaya yang dikeluarkan menjadi minimal.

Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada terus berinovasi dan mengembangkan layanan *digital* transaksi, terutama dalam layanan transaksi non tunai melalui BSI *Mobile*. Biaya yang ditawarkan dalam transaksi menggunakan BSI *Mobile* sangatlah murah, yang juga menjaga kemudahan dan keamanan bagi nasabah Bank Syariah Indonesia. Di aplikasi BSI *Mobile* terdapat 3 fitur transfer yakni, transfer sesama BSI tidak dikenai biaya, transfer ke antar bank memakai BI FAST hanya dikenai biaya Rp. 2.500,- dan untuk pembelian produk/barang hanya sekali ketuk memakai barcode QRIS. Hal tersebut menjadi pencapaian efisiensi biaya yang murah, juga meminimalisirkan biaya nasabah dalam hal transportasi karena penggunaan BSI *Mobile* bisa dimana saja dan kapan saja.

- d. Efisiensi Alokatif, merupakan kemampuan perusahaan untuk mendistribusikan atau mengalokasikan sumber daya secara optimal guna mencapai hasil terbaik dalam konteks tujuan atau kegiatan tertentu.

Bank Syariah Indonesia mengalokasikan layanannya di BSI *Mobile* untuk terus bisa bersinergi dengan nasabah dalam mempermudah transaksinya, hal tersebut yang menjadi jawaban atas kesulitan nasabah yang mempunyai waktu aktifitas lebih padat, sehingga nasabah bisa mengakses BSI *Mobile* secara *real-time*. Tidak hanya itu BSI *Mobile* menawarkan beberapa layanan transaksi yang tanpa harus datang ke kantornya, yakni e-mas. Fitur

tersebut juga menjadi keunggulan Bank Syariah Indonesia, dimana di bank konvensional fitur tersebut belum tersedia. Nasabah Bank Syariah Indonesia bisa memulai untuk membeli emas, menyicil emas, hingga gadai emas melalui BSI *Mobile*. Jadi pencapaian dalam efisiensi alokatif diterapkan dalam berbagai layanan yang ada di BSI *Mobile*, nasabah juga bisa mengakses dimana saja dan kapan saja yang pastinya meminimalisirkan biaya, tenaga dan waktu.

Dari hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dan mendapatkan sumber informasi dari berbagai informan, lalu dikaitkan dengan teori Oscan mengenai pengukuran efisiensi itu ada 4 poin penting yang setiap poinnya sesuai dengan penelitian peneliti, diantaranya:

- 1) Kesesuaian efisiensi teknis, diterapkan dalam pembukaan rekening *online*, supaya nasabah bisa mengakses BSI *Mobile*, hal itu juga yang meningkatkan dan memudahkan nasabah pengguna BSI *Mobile*.
- 2) Kesesuaian efisiensi skala, dibuktikan dengan penggunaan BSI *Mobile* yang mana hampir seluruh dari nasabah Bank Syariah Indonesia yakni mencapai 75%, juga adanya limit transaksi dari 10 juta hingga 50 juta per transaksinya, dan penggunaan transaksi BSI *Mobile* mencapai kurang lebih 2 Miliar per bulannya.

- 3) Kesesuaian efisiensi biaya, tentunya Bank Syariah Indonesia menerapkan dengan layanan BSI *Mobile*, seperti contoh fitur transfer BI FAST dan QRIS yang mana biaya transfer nya yang lebih murah dan gampang digunakan.
- 4) Kesesuaian efisiensi alokatif, Bank Syariah Indonesia mengalokasikan seluruh layanan transaksi non tunai di satu aplikasi yaitu BSI *Mobile*, dan juga ada keunggulan didalam fiturnya, contoh e-mas, dimana di bank konvensional masih belum diterapkan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Peran penting BSI *Mobile* bagi nasabah adalah kemudahan akses untuk bertransaksi non tunai dan dapat dijadikan pengelolaan keuangan, serta fungsi dari BSI *Mobile* bagi nasabah adalah layanan atau alat yang digunakan dalam bertransaksi, baik sesama BSI ataupun ke antar bank, dan juga memberikan gambaran tentang situasi keuangan saat ini, seperti cek saldo dan riwayat keuangan lainnya.
2. Terdapat 4 indikator efisiensi yang sudah terpenuhi dalam efisiensi layanan transaksi non tunai bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, yaitu:
 - a. Efisiensi teknis, diterapkan dalam pembukaan rekening *online*, supaya nasabah bisa mengakses BSI *Mobile*.
 - b. efisiensi skala, adanya limit transaksi dari 10 juta hingga 50 juta per transaksinya, dan penggunaan transaksi BSI *Mobile* mencapai kurang lebih 2 Miliar per bulannya.
 - c. Efisiensi biaya, diterapkan dalam fitur transfer BI FAST dan QRIS yang mana biaya transfer nya yang lebih murah dan gampang

digunakan.

- d. Efisiensi alokatif, mengalokasikan seluruh layanan transaksi non tunai di satu aplikasi yaitu *BSI Mobile*.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian ini, maka saran-saran menurut penulis yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Lebih ditingkatkan kembali untuk akses ke *BSI Mobile*, karena masih terjadinya error pada waktu tertentu.
2. Untuk aktivasi *BSI Mobile* masih ada yang tidak bisa didaftarkan menggunakan kartu HP tertentu, kedepannya perihal tersebut bisa diatasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Amalo, Fitrianiingsih. "Analisis Efisiensi Teknis dan Skala Ekonomi Industri Perbankan Syariah di Indonesia." *Jurnal Manajemen Bisnis* 2, no. 2 (2012): 141-152.
- Alatas, M Baqir Idrus. "BSI Peringkat ke-3 Perbankan Syariah Global dalam kategori ESG Rating." ANTARA, 27 September 2023.
- Akmalia, Alfin Nuri. "Analisis Pemahaman Nasabah Bank Syariah Terhadap Penggunaan ATM (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh)." Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.
- Ahdiat, Adi. "Transaksi Digital Banking di Indonesia Tumbuh 158% dalam 5tahun Terakhir." DATABOKS. 05 Juli 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>
- Bank Syariah Indonesia. *Energi Baru Untuk Indonesia*. Jakarta Selatan, 2021.
- Bank Indonesia. *Buku Pedoman BI FAST Versi 1.1*. Desember, 2021.
- Bank Indonesia. "Status dan Kedudukan Lembaga Negara yang Independen." diakses 30 Oktober 2022. <https://www.bi.go.id/tentang-bi/profil/default.aspx>
- Bank Syariah Indonesia. "Transfer via BSI Mobile Dengan BI FAST Hanya Rp2500." 4 Januari 2022. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/transfer-via-bsi-mobile-dengan-bi-fast-hanya-rp2500>.
- B. Miles, Matthew, A Michael Huberman, dan Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. Amerika Serikat: Library of Congress Cataloging-in-Publication Data, 2014.
- Bejana, Siti dan Khairina Tambunan. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan." *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, dan Manajemen (JIKEM)* 2, no.1 (2022): 1051-1060.
- Hawa, ST. "Analisis Pemanfaatan BSI Mobile dan QR Standar Indonesia Studi Kebijakan BSI KC Bima Soetta 2." Skripsi, UIN Yogyakarta, 2021.
- Imaniar, Putri. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf (Ziswaf) (Studi pada Nasabah BSI KCP Bandar

- Lampung Kedaton).” Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2022.
- J. Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). “Efisiensi.” diakses 06 November 2023. <https://kbbi.web.id/efisiensi>
- Kurnia, Lidanna Dian. “Analisis Efisiensi Penerapan Transaksi Non Tunai Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Sekretariat Daerah Kota Metro Provinsi Lampung,” *Jurnal Manajemen 14*, No. 1 (2020).
- Latumaerissa, Julius R. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017.
- Lutfiah, Dhita dan Ahmad Amin Dalimunte. “Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayon.” *Journal of Indonesian Management (JIM) 2*, no. 2 (2022): 205-212.
- Laras, Restu Marietha. “Analisis Pengaruh *Price Perception* Layanan BI FAST Terhadap *Price Acceptance* Melalui *Customer Satisfaction* Aplikasi Livin’ By Mandiri.” Skripsi, Politeknik Negeri Jakarta, 2022.
- Mukhtisar, dkk. “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh).” *Global Journal of Islamic Banking and Finance (JIHBIZ) -3*, no.(I) (2021):56-72
- Ningsih, Dhea Marsilia. “Pengaruh Penggunaan QRIS pada Aplikasi Mobile Banking BSI Terhadap Kelancaran dan Keamanan Bertransaksi Non Tunai Bagi Para Pelaku UMKM.” Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2022.
- Novi. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking.” Skripsi, Universitas Islam Indonesia Jakarta, 2011.
- OJK (Otoritas Jasa Keuangan). “Layanan Digital Bank.” diakses 1 November 2023. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345>
- OJK (Otoritas Jasa Keuangan). “Bank Umum.” diakses 30 Oktober 2022. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/Bank-Umum.aspx#:~:text=Pada%20Undang%20Undang%20Nomor%2010,ranka%20meningkatkan%20taraf%20hidup%20masyarakat.>

- Pangestu, Dimas. "Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile." *Jurnal Muamalat Indonesia (JMI)* 2, no. 2 (2022): 72-86.
- Rakhmawati, Tri. *Pengukuran Efisiensi di Instansi Pemerintah dengan Metode Data Envelopment Analysis (DEA) untuk Mendukung Reformasi Birokrasi*. Jakarta: LIPI Press, anggota Ikapi, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Tim Penyusun IAIN Jember. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institut Agama Islam Negeri Jember*. Jember: IAIN Jember, 2019.
- Widya Putri, Febi Widya. "Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia." Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2022.
- Wahyunik, Sri. "Sudah Memiliki 7 Cabang di Jember, BSI Diminta Berperan untuk Aspek Pesantren, Pasar, dan UMKM." *Surya.co.id*, 22 Agustus 2022.
- Yastiari, Ni Putu, dkk. "Tata Implementasi Penerimaan Kas Non Tunai (Cashless) pada One Resort Nusa Dua Bali." *Journal of Accounting and Hospitality 1*, No.1 (2022).
- Zahira, Hasna. "Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bogor Cileungsi Metland." Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2022.

MATRIK PENELITIAN

Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Efisiensi Layanan Transaksi Non Tunai Melalui BSI <i>Mobile</i> bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada	1. Efisiensi 2. BSI <i>Mobile</i>	- Efisiensi Teknis - Efisiensi Skala - Efisiensi Biaya - Efisiensi Alokatif - Definisi BSI <i>Mobile</i> - Fungsi dan Manfaat BSI <i>Mobile</i> - Peran BSI <i>Mobile</i> - Fitur Layanan BSI <i>Mobile</i> - Aktivasi BSI <i>Mobile</i> - Keunggulan dan kekurangan BSI <i>Mobile</i>	1. Informan: - BOSM BSI KCP Jember Gajah Mada - Staff Mikro BSI KCP Jember Gajah Mada - <i>Cusstomer Services</i> BSI KCP Jember Gajah Mada - Nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada - Nasabah 2. Dokumentasi	1. Pendekatan penelitian kualitatif 2. Jenis penelitian deskriptif 3. Teknik pengambilan data (observasi, wawancara, dokumentasi) 4. Subjek penelitian <i>purposive</i> 5. Keabsahan data menggunakan triangulasi data	1. Bagaimana peran dan fungsi BSI <i>Mobile</i> dalam transaksi non tunai bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ? 2. Bagaimana efisiensi layanan transaksi non tunai melalui BSI <i>Mobile</i> bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ?

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moh. Edi Tanzil
NIM : E20191103
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : UIN KHAS Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 20 November 2023

Saya yang menyatakan



Moh. Edi Tanzil
NIM. E20191103

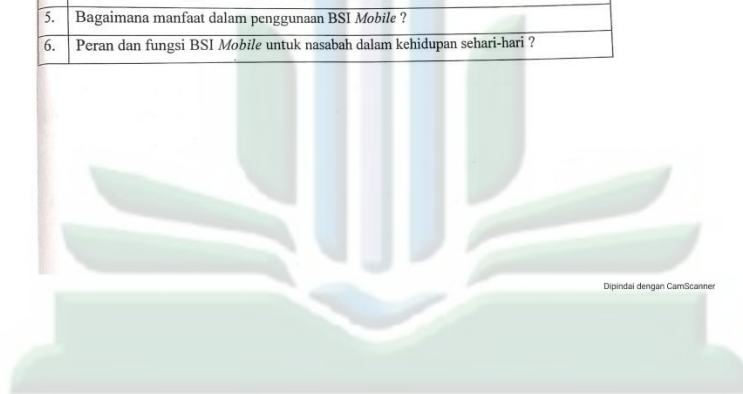
Dipindai dengan CamScanner

Nama : Moh. Edi Tanzil
Prodi : Perbankan Syariah
NIM : E20191103

PEDOMAN WAWANCARA BSI KCP JEMBER GAJAH MADA

1. Bagaimana Peran dan Fungsi BSI *Mobile* dalam Transaksi Non Tunai bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada?

No	PERTANYAAN
1.	Bagaimana pemahaman mengenai BSI <i>Mobile</i> ?
2.	Bagaimana peran BSI <i>Mobile</i> sebagai alat transaksi non tunai ?
3.	Bagaimana fungsi BSI <i>Mobile</i> sebagai alat transaksi non tunai ?
4.	Bagaimana keunggulan dan kekurangan BSI <i>Mobile</i> ?
5.	Bagaimana manfaat dalam penggunaan BSI <i>Mobile</i> ?
6.	Peran dan fungsi BSI <i>Mobile</i> untuk nasabah dalam kehidupan sehari-hari ?



Dipindai dengan CamScanner

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

2. Bagaimana Efisiensi Layanan Transaksi Non Tunai Melalui BSI Mobile bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia ?

No	PERTANYAAN
1.	<p>Efisiensi Teknis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana teknis supaya nasabah bisa mengakses BSI Mobile ? • Bagaimana penggunaan BSI Mobile ini, apakah nasabah sudah memahaminya dengan banyak nya fitur-fitur tersebut ? • Apakah sudah paham atau bisa dalam penggunaan BSI Mobile ?
2.	<p>Efisiensi Skala</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berapa jumlah keseluruhan nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada? • Berapa pengguna BSI Mobile yang ada di BSI KCP Jember Gajah Mada? • Adakah limit transaksi dalam menggunakan BSI Mobile?
3.	<p>Efisiensi Biaya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengenai biaya, apakah penggunaan BSI Mobile ini biayanya murah ? • Apa fitur transfer yang biayanya murah untuk digunakan transaksi ? • Untuk biaya transfer BI FAST, QRIS, dan tranfer ke antar bank apakah masih bisa dibilang murah ?
4.	<p>Efisiensi Alokatif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana BSI mengalokasikan layanan transaksi non tunai melalui BSI Mobile ? • Apakah nasabah paham dengan fitur-fitur yang ada di dalam BSI Mobile ? • Apa yang paling menonjol fitur di BSI Mobile atau keunggulan BSI Mobile dibanding dengan M-banking lainnya ?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136

Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id

Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B- /Un.22/7.a/PP.00.9/09/2023 04 September 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.

Pimpinan BSI KCP Jember Gajah Mada

Jl. Gajah Mada 337, Kb. Kidul, Jember Kidul, Kec. Kaliwates,

Kab. Jember 68135

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Moh. Edi Tanzil
NIM : E20191103
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "Efisiensi Layanan BI FAST Pada BSI Mobile Dalam Transaksi Non Tunai Bagi Nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada" di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu



Dipindai dengan CamScanner



BSI
BANK SYARIAH
INDONESIA

KCP JEMBER GAJAH MADA
Jl. Ahmad Gajah Mada No. 337,
Jember Kidul, Kec. Kaliwates,
Kabupaten Jember
Tlp +62323450226
Fax +623518812
www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Yang bertanda tangan dibawah ini:
BSI KCP Jember Gajah Mada
Alamat Jln. Gajah Mada No. 337
Jember Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Moh. Edi Tanzil
NIM : E20191103
Perguruan Tinggi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Yang bersangkutan benar-benar telah selesai melaksanakan penelitian skripsi pada tanggal 5 April 2023 – 5 Juni 2023 dengan Judul “Efisiensi Layanan BI FAST Pada BSI Mobile Dalam Transaksi Non Tunai Bagi Nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Jember, 06 Oktober 2023

BSI
BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Jember Gajah Mada

Andriew Pradhna Pradhana
BOSM



JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Tanggal	Uraian Penelitian	Paraf
1.	5 April 2023	Acc tempat penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada	Ak
2.	5 April 2023	Wawancara dengan Bapak Anton selaku staff Mikro BSI KCP Jember Gajah Mada	Ak
3.	13 April 2023	Wawancara dengan Ibu Nita selaku BOSM BSI KCP Jember Gajah Mada	Ak
4.	13 April 2023	Wawancara dengan ibu Debbi/ selaku Customer Services BSI KCP Jember Gajah Mada	Ak
5.	5 Mei 2023	Wawancara dengan Ibu Azizah selaku Nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada	Ak
6.	12 Mei 2023	Wawancara dengan Ibu Anisa selaku Nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada	Ak

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Yang Menyatakan

Staff Mikro BSI KCP Jember Gajah Mada


Anton

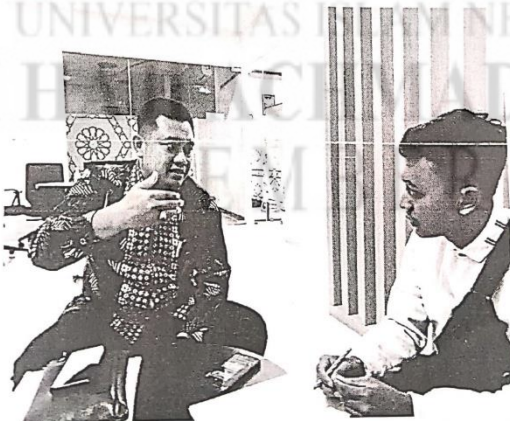
DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN



Wawancara dengan Ibu Nita Selaku BOSM BSI KCP Jember Gajah Mada



Wawancara dengan Ibu Debby selaku Customer Services BSI KCP Jember Gajah Mada



Wawancara dengan Bapak Anton selaku Staff Mikro BSI KCP Jember Gajah Mada

Dipindai dengan CamScanner



Wawancara dengan ibu Azizah selaku nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada



Wawancara dengan ibu Anisa selaku nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada

Dipindai dengan CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-23.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/11/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Moh. Edi Tanzil
NIM : E20191103
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Efisiensi Layanan Transaksi Non Tunai Melalui BSI Mobile Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 November 2023

An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Mulyadi



Dipindai dengan CamScanner



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>


SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Moh. Edi Tanzil
NIM : E20191103
Semester : IX

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 01 Desember 2023
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,


Ana Pratiwi, M.S.A.
NIP. 198809232019021003

BIODATA PENULIS



1. Identitas Penulis

Nama : Moh. Edi Tanzil
Alamat : Dusun Renes, Desa Wirowongso, RT/RW 003/006,
Kec. Ajung, Kab. Jember
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 02 Oktober 2000
Kelamin : Laki-laki
Status : Belum Kawin
Email : editanzil02@gmail.com
No. Hp : 08812769101

2. Riwayat Pendidikan

MI : MI Darul Ibad
MTS : MTs Darun Najah
SMA : SMA Unggulan BPPT Darus Sholah
Perguruan Tinggi : UIN KHAS Jember

Dipindai dengan CamScanner