

Analysis of the Implementation of BSI Mobile Services on Customer Satisfaction at BSI KCP Medan Pulo Brayan

by Jurnal Of Indonesian Management

Submission date: 27-May-2022 09:51AM (UTC-0400)

Submission ID: 1845365890

File name: 8._Dhita_Lutfiah.doc.pdf (581.74K)

Word count: 3306

Character count: 20996

Analysis of the Implementation of BSI Mobile Services on Customer Satisfaction at BSI KCP Medan Pulo Brayon

Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayon

Dhita Lutfiah ¹⁾; Ahmad Amin Dalimunte ²⁾

^{1,2)} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ¹⁾ dhita.lutfiah1@gmail.com; ²⁾ amindalimunte@uinsu.ac.id

6

ARTICLE HISTORY

Received [26 April 2022]

Revised [22 Mei 2022]

Accepted [27 Mei 2022]

KEYWORDS

BSI Mobile, Customer Satisfaction, Indonesian Islamic Bank

6

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Bank memanfaatkan kemajuan peningkatan informasi dalam organisasi moneter dengan menghadirkan mobile banking (m-banking). Bank BSI merupakan satu diantara bank yang memberikan layanan transaksi keuangan kepada nasabah bernama BSI Mobile. Tujuan dari penelitian ini yaitu agar memahami seberapa besar keinginan nasabah dalam memanfaatkan BSI Mobile dan bagaimana pemanfaatan BSI Mobile terhadap kehandalan pembeli. Metodew yang digunakan merupakan metode kuantitatif, data yang didapat dalam penelitian ini adalah data yang signifikan karena diperoleh dari wawancara dengan nasabah BSI KCP Medan Pulo Brayon. BSI Mobile adalah frekuensi distribusi yang dimanfaatkan untuk masuk ke akun nasabah melalui telepon seluler yang memiliki jaringan baik 3G/4G dan Wifi, yang dapat diinstal di aplikasi Playstore atau Appstore. Komponen di BSI Mobile yang diberikan adalah Info Rekening, Transfer, Pembayaran, Pembelian, Layanan Syariah, Sharing-Ziswaf, e-mas, Favorit, Tarik Tunai, Buka Rekening, Top-Up eWallet, E-Commerce, Transaksi Terjadwal, Keyboard, dan Pembiayaan. Penggunaan basis data yang dibagikan BSI untuk perdagangan nasabah penyimpan melalui BSI Mobile merupakan salah satu upaya Bank Syariah Indonesia untuk lebih membina organisasi dan partisipasi dalam keadaan keuangan yang berkelanjutan.

ABSTRACT

The Bank has taken advantage of the development of information technology in its banking services by launching mobile banking (m-banking). Bank BSI is one of the banks that provides mobile banking services to customers named BSI Mobile. This study aims to determine how much customer interest in using BSI Mobile and how the application of BSI Mobile to customer satisfaction. This research is a quantitative research, the data obtained in this study is primary data because it is obtained from the results of interviews with customers of BSI KCP Medan Pulo Brayon. BSI Mobile is one of the distribution channels used to access customer accounts via smartphones using the 3G/4G technology network and Wifi owned by Bank Syariah Indonesia, can be installed on the Playstore or Appstore. The features in BSI Mobile provided are Account Info, Transfer, Payment, Purchase, Islamic Services, Sharing-Ziswaf, e-mas, Favorites, Cash Withdrawal, Open Account, Top-Up eWallet, E-Commerce, Scheduled Transactions, Keyboards, and Financing. The application of the database provided by Bank Syariah Indonesia to customer transaction activities through BSI Mobile is one of Bank Syariah Indonesia's efforts to improve service and existence in the current economic situation.

PENDAHULUAN

Kini, kemajuan informasi sudah lebih maju dengan cepat dan telah membawa perubahan dengan signifikan dalam bidang bisnis, mengingat bisnis keuangan untuk Indonesia. Strategi pun dilakukan bank membuat nasabah untuk lebih tertarik atau nasabah administrasi, diantaranya adalah membuat kesenangan atau kepuasan tersendiri bagi nasabah bank. Dikatakan nasabah loyal adalah sumber daya yang signifikan bagi organisasi perbankan karena mereka akan menjadi senjata utama untuk keselarasan bisnis bank. Menjadikan nasabah setia tidaklah mudah karena banyak klien yang terlihat puas ternyata tidak sepenuhnya puas. Mereka mungkin setia untuk waktu yang sangat lama dalam menggunakan administrasi bank, tetapi mereka juga klien dan klien administrasi perbankan dari bank yang berbeda. (Muhammad Vady Azhar Lubis, 2021)

Bank memanfaatkan peningkatan inovasi data dalam administrasi keuangannya dengan mengirimkan media administrasi pertukaran keuangan berbasis inovasi data, khususnya perbankan serbaguna (m-banking). Mobile banking adalah bantuan tambahan untuk nasabah yang memiliki rekening di bank tersebut. BSI Mobile merupakan peningkatan dari dua jenis kemajuan Bank berbasis syariah sebelumnya, yaitu sms banking dan web banking. (Dita Fransiska, 2021)

Salah satu bank yang menjalankan sarana mobile banking untuk bekerja dengan pengguna mereka dalam transaksi adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI memberikan administrasi keuangan portabel kepada nasabah yaitu BSI Mobile. BSI Mobile adalah aplikasi yang secara efektif memberikan kenyamanan pertukaran bantuan keuangan syariah menggunakan telepon seluler yang aman, cepat dan

sederhana dan bisa dipakai dimanapun dan kapanpun sehingga ada alasan kuat untuk datang langsung ke bank. (Muhammad Vady Azhar Lubis, 2021).

LANDASAN TEORI

Pengertian Mobile Banking

¹³ M-banking ialah 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 transaksi. (M. Somadi, dkk 2021)

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 handphone, baik Android ataupun iOS. (Dwita Febriantri, dkk 2021)

Fungsi Mobile Banking

Sesudah kita ketahui layanan m-banking, pengguna akan mengerti bahwa kemampuan layanan tersebut mampu membantu kita bertransaksi secara online. Ada beberapa fungsi dari mobile banking adalah :

1. Memungkinkan pengguna untuk benar-benar melihat saldo dan riwayat transaksi
2. Melakukan transaksi pembayaran keuangan
3. Untuk menyediakan informasi terkait ATM terdekat..
4. Berikan laporan dan aktivitas sesuai yang ditunjukkan oleh permintaan pengguna.
5. Berikan pemberitahuan tentang latihan yang menggunakan transaksi.
6. Dapat melakukan pembayaran elektronik seperti bayar listrik, bayar web bundle, TV satelit, dan berbagai administrasi. (Deni Widya Santi, 2021)

Kepuasan Nasabah

Pengertian Kepuasan Nasabah

Tujuan utama dari organisasi perusahaan yang bergerak dibidang administrasi atau jasa adalah menciptakan loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen karena penilaian klien dengan apa yang dibeli dan mengkonsumsi suatu barang/administrasi. Setelah itu asumsi-asumsi ini dikontraskan dan pameran yang mereka dapatkan dengan mengkonsumsi barang/administrasi tersebut. Loyalitas konsumen adalah penilaian individu atas pelaksanaan barang atau administrasi, atau hasil yang sesuai dengan asumsi. Kepuasan klien akan terlaksana apabila asumsi bahwa kesan utama pembeli atau klien pada kinerja produk sesuai dengan apa yang diharapkan. (M. Somadi, dkk 2021)

Fitur

Definisi Fitur

Item menganggap sama sekali mempengaruhi wawasan pembelian pembelanja dan kredit item harus menarik pembeli dan memisahkan item dari yang lain. Kredit barang adalah komponen-

komponen yang terdapat pada barang tersebut dan dianggap penting oleh pembeli sehingga dijadikan sebagai alasan pilihan untuk memakai dan membeli barang tersebut. Sebuah fitur dihadirkan dalam berbagai jenis bentuk esensial, bentuk tanpa elemen tambahan, dan bentuk dengan highlight berbeda. Organisasi dapat memenuhi susunan demonstrasi yang signifikan. Termasuk saja adalah metode kejam untuk memisahkan item organisasi dari pesaing. Perusahaan dapat meninjau pelanggan yang telah menggunakan barang tersebut secara berkala yang nantinya perusahaan tersebut dapat memanfaatkan hasil penelitian sebagai bahan yang dapat dipertimbangkan dalam membina suatu komponen. Item termasuk adalah bagian yang berbeda dari suatu item dan item termasuk memiliki manfaat bagi pembeli. Kepercayaan sehubungan dengan keunggulan inovasi secara langsung terkait dengan pengakuan klien. (Elsandro Yoga Pratama, 2021)

Indikator Fitur

Garvin mengatakan bahwa aspek-aspek dalam fitur Produk adalah fitur tambahan atau elemen yang dimiliki produk, meskipun keunggulan mendasar, fitur adalah pilihan untuk nasabah dan dapat lebih meningkatkan kualitas produk dibandingkan dengan pesaing. Petunjuk untuk memperkirakan sorotan berdasarkan yang diungkapkan adalah:

1. Dapat mengakses informasi ke data barang atau administrasi, fitur administrasi harus memiliki opsi untuk memberikan akomodasi kepada pelanggan untuk motivasi mendapatkan data.
2. Berbagai manfaat transaksi, yang diberikan administrasi memiliki variasi untuk penanganan transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
3. Berbagai fitur dan layanan, bank juga harus memiliki opsi untuk memberikan layanan utama untuk bekerja dan dapat memberikan kepada nasabah terkait informasi yang penting.
4. Kemajuan fitur, sorotan ekstra memberi minat nasabah dalam e-banking. (Elsandro Yoga Pratama, 2021)

Studi Relavan

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Muhammad Valdy Azhar Lubis dan Onan Marakali Siregar yang berjudul "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat".

Dengan tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis keinginan nasabah Motivasi di balik dalam melibatkan aplikasi BSI Mobile dengan tujuan untuk meningkatkan ketangguhan klien di BSI KCP Rantauprapat. Dengan tujuan dapat terwujudnya tinggi rendahnya minat klien terhadap pemanfaatan BSI Mobile. Strategi pengujian yang digunakan jelas menggunakan metode deskriptif, yang didukung oleh data kuantitatif. Data primer dan sekunder adalah data yang dipilih dalam penelitian ini. Hasil dari eksplorasi yang dipimpin menunjukkan bahwa minat klien untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile di BSI KCP Rantauprapat masih cukup rendah, nasabah belum memiliki opsi untuk sepenuhnya menggunakannya karena berbagai hambatan yang dialami nasabah.

¹⁶ Pembeda yang terletak pada penelitian saat ini dan penelitian terdahulu adalah terdapat pada tempat, penelitian sekarang berada di BSI KCP Medan Pulo Brayan sedangkan penelitian terdahulu berada di BSI KCP Rantauprapat. Kemudian perbedaan selanjutnya adalah terletak di metode penelitian, Metode kuantitatif dan data primer merupakan metode dan data yang digunakan dipenelitian ini, dengan menggunakan teknik wawancara kepada nasabah BSI Medan Pulo Brayan.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang menggunakan metode kuantitatif. Sumber data yang dihasilkan di penilitan tersebut ialah data primer, dikarenakan merupakan data yang menggunakan teknik wawancara kepada nasabah BSI Medan Pulo Brayan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan teknik wawancara. Wawancara adalah kegiatan tanya jawab oleh satu orang atau lebih secara lisan untuk memperoleh informasi terkait penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fasilitas Mobile Banking BSI Mobile

BSI Mobile ialah tempat sosialisasi yang memiliki fungsi untuk bertansaksi online memakai telepon seluler yang memanfaatkan jaringan inovasi 3G/4G dan Wifi yang nasabah miliki dan dapat di download melalui Playstore atau Appstore. Aplikasi ini memudahkan klien untuk bertransaksi, bersedekah, dan menawarkan melalui bantuan highlight yang dibuat oleh bank. BSI Mobile mulai beroperasi 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.

1 Fitur dan layanan BSI Mobile

Kemajuan layanan di **BSI Mobile** sangat **lengkap**, hingga perkembangan dengan adanya fitur atau layanan yang baru membuat nasabah lebih tertarik untuk menggunakannya. Berikut penjelasan yang termasuk fitur dan layanan BSI Mobile yaitu :

1. Info rekening, didalam fitur ini kita dapat melihat bukti semua bukti apabila kita melakukan transaksi misalnya data saldo, daftar perubahan, tanggal transformasi, data portofolio, daftar bursa yang dipesan, dan pendaftaran pemberitahuan.
2. Transfer, fitur ini secara efektif mengirimkan uang tunai antara rekening Bank Syariah Indonesia (BSI) dan saldo keuangan lainnya melalui gerakan berbasis internet atau SKN (kliring). Dan ada juga dilengkapi dengan menu QR Code dan penarikan uang.
3. Pembayaran, layanan ini mempunyai kapasitas untuk pembayaran yang dibutuhkan oleh penggunaannya yaitu cicilan informasi catatan, pindahan, cicilan (PLN Pascabayar, Telepon/HP/TelkomPay, Bidang **6** Akademik, Intuisi, ticket, Asuransi, Internet/TV/Kabel, berbasis web bisnis, Sharing-Ziswaf, BPJS **17** Haji dan Umrah, Penerimaan Negara (MPN), PDAM, Samsat Digital Nasional (SIGNAL), Multi Payment, Perusahaan Gas Negara (PGN), Hasanah Card
4. Pembelian, fitur ini memberikan administrasi penukaran beli untuk berbagai kebutuhan pengguna, misalnya voucher HP, PLN Prabayar **11** E-cash, bundel informasi, TOP-UP (e-cash, linkaja, linkaja administrasi syariah, Gopay, Paytren, OVO, dan ShopeePay), video dan musik real time (Genflik), aqiqah, kartu cek OTP, dan voucher google pay.
5. QR Code Indonesian Standard (QRIS), merupakan administrasi pembayaran lanjutan yang memanfaatkan strategi **1** QR Code dari Bank Indonesia (BI). Nasabah lebih mudah untuk melakukan pertukaran yang berbeda melalui pemeriksaan barcode yang dapat diakses.
6. E-mas, komponen tersebut **11** membagikan akomodasi untuk membeli emas serta menggadaikan emas. Elemen ini memiliki dua menu, khususnya: E-mas, merupakan bantuan dari BSI Mobile yang mampu melakukan pembelian, deal, pemindahan, dan

penarikan emas secara aktual di aplikasi BSI Mobile. Gadai emas, digunakan untuk memenuhi aset sesaat dan tidak begitu banyak untuk usaha.

7. Tarik tunai, layanan merupakan bantuan baru yang telah diklaim oleh BSI Mobile dan memiliki kemampuan untuk menarik uang tunai dari catatan klien tanpa menggunakan kartu ATM.
8. Favorit, layanan tersebut mempunyai kapasitas untuk menyimpan macam-macam pertukaran yang sering dilakukan klien seperti pertukaran, pembelian, cicilan, ziswaf, dll.
9. Layanan Islam atau Al Quran dan wawasan, elemen yang baru ini memudahkan klien untuk melakukan latihan Islam, khususnya Juz Amma, Asmaul Husna, dan kecerdasan. Terdapat juga menu apabila kita ingin berkorban yang memudahkan klien untuk memastikan harga hewan kurban.
10. Sharing-Ziswaf, elemen yang memudahkan klien untuk membagikan kepada yang membutuhkan, misalnya infaq, pengayaan, warteg portable (bundel warteg serbaguna, bungkus nasi favorit), Jadiberkah.id, zakat komputer mini, Kitabisa, dompet untuk fakir miskin, zakat fitrah, fidyah, berbuka puasa. terlebih lagi, sahur, THR untuk gelandangan, seikat sembako, dan seikat Al Quran Braille.
11. Cabang atm, elemen ini memberikan data sehubungan dengan area ATM terdekat dan kantor cabang dari area klien yang sedang berjalan.
12. Informasi/menu bantuan, komponen tersebut berguna bagi klien memiliki bantuan dan masalah, mereka bisa menghubungi fokus panggilan BSI 14040 atau mengunjungi Aisyah.
13. Jadwal sholat, layanan ini mengingatkan pengguna jadwal sholat, area masjid yang dekat, dan arah kiblat yang ditunjukkan oleh area pengguna.
14. Buka rekening Bank Syariah Indonesia di web, elemen ini membuka record lain di web, tidak perlu ke bank BSI terdekat.
15. BSI Mobile keyboard, elemen tersebut adalah bantuan baru, kapasitas yang berguna bagi pertukaran layanan tidak harus kita meninggalkan aplikasi. (Citra Dian Sari, 2021)

Keunggulan BSI Mobile

Keunggulan yang dimiliki oleh BSI Mobile adalah sebagai berikut :

1. Dapat dilihat dari layanan dan fitur yang tersedia di BSI Mobile memiliki kelebihan yaitu : sebagai sahabat finansial, dengan berbagai layanan yang ada di BSI Mobile sehingga klien mudah untuk bertansaksi keuangan yang tersedia.
2. Sahabat spritual, BSI Mobile memudahkan pengguna untuk mengingatkan beribadah dengan layanan islam yang tersedia yaitu : Jadwal Sholat, Arah kiblat, Juz amma, dan lokasi masjid terdekat.
3. Sahabat sosial, BSI Mobile dapat memudahkan penggunanya untuk melakukan sedekah bagi orang yang kurang mampu yang disebut dengan fitur ziswaf.

Minat Nasabah Terhadap Mobile Banking

Hubungan Teknologi dengan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking

Teknologi sangat penting dalam dunia keuangan, di mana bank telah mengirimkan aplikasi yang memudahkan klien untuk melakukan pertukaran, khususnya m-banking. Kaitan antara inovasi data dengan client premium dalam pemanfaatan m-banking adalah masyarakat yang menggunakan teknologi informasi dan merasa bahwa teknologi informasi sebagai m-banking bermanfaat dan mudah digunakan, sehingga client premium akan meningkat dalam pemanfaatan m-banking. Terlebih lagi, diyakini semakin tinggi inovasi data, semakin tinggi pendapatan klien dalam memanfaatkan m-banking.

Hubungan Kepercayaan dengan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobie Banking

Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan yang dimulai dengan satu pihak kemudian ke pihak berikutnya dalam pandangan keyakinan bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi semua komitmen yang benar untuk dibentuk. Dalam keyakinan ada penilaian tunggal dengan sistem yang akan digunakan untuk membuat kompromi tertentu yang ditunjukkan oleh kecurigaan pada kelemahan. Kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan nasabah terhadap aplikasi m-banking terhadap susunan kenyamanan dan privasi para pengguna yang diberikan bank.

Kepercayaan dijadikan sebagai batas kemampuan seseorang untuk mengembangkan pendapatan dalam memanfaatkan m-banking. Kepercayaan klien m-banking akan mempengaruhi pendapatan dalam melaksanakan penggunaan m-banking, karena pengguna sudah memiliki keyakinan, klien juga menerima bidang keuangan dapat menyelesaikan pertukaran, hingga keyakinan berpengaruh kepada pendapatan klien dalam mengelola pertukaran. memanfaatkan m-banking. Dengan asumsi klien tanpa henti percaya pada eksekusi kerangka kerja yang layak, klien akan memanfaatkan dan menerima bahwa kerangka kerja akan memberikan hal-hal positif bagi kliennya. Jadi ketika klien memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap m-banking, premi akan berkembang untuk mempercayai m-banking. (Fitriyani, 2021)

Penerapan Mobile Banking Penerapan BSI Mobile

Pemanfaatan basis informasi yang dibagikan BSI kepada nasabahnya untuk melakukan layanan transaksi dari m-banking yang disebut BSI Mobile ialah usaha BSI agar lebih mengembangkan administrasi dan kehadiran dalam keadaan keuangan yang sedang berlangsung. Dalam melakukan administrasi penukaran melalui BSI Mobile, terdapat kelebihan dan kekurangan yang berbeda, yaitu :

Kelebihan :

1. Dapat menarik uang secara tunai tanpa memakai kartu ATM
2. Nasabah dapat membuka rekening melalui BSI Mobile
3. Bisa menyebarluaskan peqmbelian infaq, wakaf, dan bingkisan.
4. ATM dapat diblokir tanpa kita harus datang ke kantor cabang, tetapi hanya dari call center kita sudah dapat melakukan pemblokiran.

Kekurangan:

1. Siklus transaksi diganggu ketika asosiasi web lemah dan akan "salah" karena menghabiskan semua waktu yang tersedia
2. Sangat sedikit jenis ATM yang memberikan administrasi cash store kepada Bank BUMN Syariah (Dwita Febrianti, 2021)

Cara aktivasi BSI Mobile

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

1. Nasabah tersebut sampai saat ini memiliki rekening di BSI
2. Pengguna memiliki app BSI Mobile dengan mendownload app melalui ponsel.

3. Memastikan no telpn tersebut tercatat di BSI.
4. Pulsa harus dimiliki untuk menelepon komunitas panggilan dan mengirim SMS inisiasi.
5. Berikan data informasi individu, misalnya nomor hp, nama, lokasi, dan nama ibu kandung yang lengkap.

Transaksi dapat dilakukan sehabis ¹ melakukan aktivasi, ada beberapa cara untuk mengaktifkan BSI Mobile yaitu :

1. Pengaktifan langsung setelah efektif membuka rekening berbasis web.
2. Mendaftar melalui chatbot Aisyah atau melalui WA bisnis dari BSI dengan no 0815-¹8411-4040
3. Pengaktifan BSI Mobile dari ³ call center BSI 14040
4. Mendaftar BSI Mobile dari ajakan untuk memasukkan kode pendaftaran BSI Mobile bagi nasabah yang nomor handphonenya telah terdaftar di BSI
5. Mendaftar BSI Mobile melalui KC/KCP BSI yang dibantu oleh CS (Costumer Service).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. BSI Mobile adalah saluran yang berguna masuk ke rek pengguna dari telepon seluler dengan memanfaatkan organisasi inovasi 3G/4G dan Wifi yang BSI miliki, dapat diperkenalkan di Playstore atau Appstore. Aplikasi ini memudahkan klien untuk mengeksekusi, mencintai, dan menawarkan melalui bantuan highlight yang dibuat oleh bank. Elemen-elemen dalam BSI Mobile yang ³ diberikan adalah Info Rekening, Transfer, Pembayaran, Pembelian, Layanan Syariah, Sharing-Ziswaf, e-mas, Favorit, Tarik Tunai, Buka Rekening, Top-Up eWallet, E-Commerce, Transaksi Terjadwal, Keyboard, dan Pembiayaan.
2. Hasil wawancara yang saya lakukan kepada responden/nasabah BSI KCP Medan Pulo Brayan yaitu fitur yang sering digunakan oleh nasabah adalah fitur Transfer. Karena Transfer melalui BSI Mobile dapat hemat waktu dan praktis, lebih aman dan lebih mudah.

Saran

1. Agar peningkatan angka nasabah BSI Mobile, hal yang dilakukan bank adalah lebih dinamis dalam mempromosikan dan memajukan BSI Mobile dengan penggunaanya, sehingga pengguna berminat memanfaatkan administrasi BSI Mobile.
2. Demi memperbaiki mutu BSI Mobile dan meminimalisir hambatan kesalahan dalam bertansaksi, Pengembangan lebih lanjut kerangka keamanan pada BSI Mobile harus dilakukan oleh bank, sehingga klien dapat diterima dan tidak ada halangan dalam pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Citra Dian Sari. (2021). ² Penerapan Sistem Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Yogyakarta Universitas Islam Indonesia. Universitas Islam Indonesia
- Deni Widya Santi. (2021). ¹⁴ Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah Bri Syariah (Bsi). Bengkulu. Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu
- ⁴ Dwita Febrianti, Sella Azara Lailatul Hidayah, Abdullah, Nadia Fathurrahmi Lawita. (2021). Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). ² Jurnal Pendidikan Tambusai. V. 5, No. 2
- Elsandro Yoga Pranantha. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

- 1
M. Somadi, Havis Aravik, Choirunnisak. (2021). Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking DanAtm Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kc Palembang Simpang Patal. *JEIPS: Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah*, Vol. 1, No. 2
- 7
Muhammad Vady Azhar Lubis, Onan Marakali Siregar. (2021). Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat. *Jurnal Usahid Solo*. Vol. 1, No. 1
- 5
Ratnawaty Marginingsih. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Moneter: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol.7, No. 1
- 10
Silviana. (2019). Strategi Pimpinan Bank Syariah Mandiri Dalam Meningkatkan Motivasi Kinerja Karyawan Di Bsm Cirendeui. Universitas Muhammadiyah Jakarta

Analysis of the Implementation of BSI Mobile Services on Customer Satisfaction at BSI KCP Medan Pulo Brayan

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	4%
2	Dspace.Uii.Ac.Id Internet Source	1%
3	balidailynews.com Internet Source	1%
4	www.jptam.org Internet Source	1%
5	Garuda.Kemdikbud.Go.Id Internet Source	1%
6	ejournal.lppmunidayan.ac.id Internet Source	1%
7	ekonomis.unbari.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1%
9	feb.untan.ac.id Internet Source	<1%

10	repository.umj.ac.id Internet Source	<1 %
11	ejurnal.mercubuana-yogya.ac.id Internet Source	<1 %
12	ejournal.poltekba.ac.id Internet Source	<1 %
13	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1 %
14	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %
15	finansial.bisnis.com Internet Source	<1 %
16	id.123dok.com Internet Source	<1 %
17	Submitted to Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Student Paper	<1 %
18	www.scilit.net Internet Source	<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off