ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FITUR PRODUK TERHADAP KEMUDAHAN DALAM MENGGUNAKAN BANK SYARIAH INDONESIA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

KIKI RAHAYU
NIM. 4012021050

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2025 M / 1446 H

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FITUR PRODUK TERHADAP KEMUDAHAN DALAM MENGGUNAKAN BANK SYARIAH INDONESIA

Oleh:

KIKI RAHAYU
NIM: 4012021050

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 07 Juli 2025

Pembimbing I	Pembimbing II
Alfian, M.E	**Mutia Sumarni, MM**
NIP. 199206162020121009	NIP. 198807072023212055

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Zefri Maulana, M.Si
NIP. 19861001 201903 1 006

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul "***Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fitur Produk Terhadap Kemudahan dalam Menggunakan Bank Syariah Indoneisia".*** atas nama Kiki Rahayu Br Pandia, NIM 4012021050, program studi perbankan syariah telah dimunaqasah dalam sidang munaqasah fakultas ekonomi bisnis dan islam IAIN Langsa pada 6 agustus 2025. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) pada prodi perbankan syariah.

Langsa, 6 Agustus 2025

Panitia sidang munaqasah skripsi

Program studi perbankan syariah IAIN Langsa

Ketua/penguji I	Sekretaris / penguji II
Juli Dwina Pusnita Sari, SE, Mbus (ADV)	**Mutia Sumarni, MM**
NIP. 198707062019032012	**NIP . 198807072023212055**
Penguji III/ Anggota	Penguji IV/ Anggota
Dr. Fahriansah, LC., MA	**Ridwan, S.Pd.I, MA**
NIP. 198206162023211013	**NIP. 197202252007101002**

Mengetahui

Dekan fakultas ekonomi dan bisnis islam

Dr. Muhammad Amin, M.A

NIP. 19820205 200710 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini:

Nama	: Kiki Rahayu Br Pandia
Nim	: 4012021050
Tempat/ Tgl.Lahir	: Sawit Seberang / 31 Agustus 2003
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Dusun 1 Desa Bingkawan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "***Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fitur Produk Terhadap Kemudahan dalam Menggunakan Bank Syariah Indoneisia"***. Benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tangung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini buat dengan sebernarya.

Langsa, 20 Agustus 2025

Yang mengatakan



Kiki Rahayu Br Pandia

MOTTO

Pertolongan Allah tidak datang terlalu cepat, tidak juga terlalu lambat. Tetapi pertolongan Allah selalu datang disaat yang tepat dan waktu yang tak terduga. Berjuanglah untuk diri sendiri kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan dan menganalisis kualitas pelayanan dan fitur produk terhadap kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa. Bentuk penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Responden ditentukan atas dasar teori kejenuhan yang terdiri dari mahasiswa, *Entrepreneur,* Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Swasta dan Mahasiswa Magang/PKL di BSI KCP Langsa 1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Analisis kualitas pelayanan terhadap kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, aman, dan nyaman memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Hal ini tercermin dari indikator utama seperti daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik yang mendukung kepuasan serta kemudahan akses layanan perbankan. 2) Kemudahan dalam menggunakan fitur produk Bank Syariah Indonesia sudah mencerminkan kualitas layanan yang baik karena sesuai kebutuhan nasabah, mudah diakses, aman, jelas informasinya, dan kompetitif pada bagi hasil. Meski ada kendala teknis kecil, layanan digital seperti BSI Mobile tetap memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi nasabah. 3) Kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia memberikan kemudahan melalui pembukaan rekening ringan dan transaksi kecil, seperti transfer Rp. 2.000. Aplikasi yang *user-friendly* dan layanan syariah menambah kenyamanan, didukung kemudahan pembayaran non-tunai. Fitur tersedia luas, namun sosialisasi perlu ditingkatkan agar dimanfaatkan optimal.

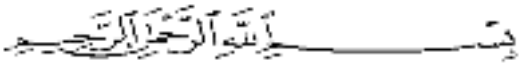
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fitur Produk, Kemudahan menggunakan Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

The purpose of this study is to explain and analyze the quality of service and product features in relation to the ease of using Bank Syariah Indonesia in Langsa City. This research is qualitative in nature and conducted as field research, with respondents determined based on the saturation theory, consisting of students, entrepreneurs, civil servants, private employees, and internship students at BSI KCP Langsa 1. The findings of this study show that, first, the analysis of service quality toward ease of use in Bank Syariah Indonesia indicates that fast, friendly, safe, and convenient services facilitate customers in conducting transactions, as reflected through key indicators such as responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangibles, all of which support customer satisfaction and easier access to banking services. Second, the ease of using Bank Syariah Indonesia's product features reflects good service quality as they align with customer needs, are easy to access, secure, clear in information, and competitive in profit-sharing. Despite minor technical issues, digital services such as BSI Mobile still provide comfort and a sense of security for customers. Third, the overall ease of using Bank Syariah Indonesia is demonstrated by simple account opening processes and small-scale transactions, such as transfers of Rp. 2,000, with a user-friendly application and sharia-compliant services that enhance convenience, supported by non-cash payment facilities. However, the study also emphasizes the need for increased socialization so that customers can optimize the use of available features.

Keywords: Service Quality, Product Features, Ease of Using Bank Syariah Indonesia

KATA PENGANTAR



Segala pujı dan syukur penulıs ucapkan kehadırat Allah Swt yang telah memberi rahmat dan karunia kepada kita semua. Selanjutnya selawat beserta salam penulis sampaikan kepangkuan Nabi Muhammad Saw beserta keluarga dan sahabatnya sekalian yang telah membawa umat manusia dan alam jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Alhamdulillah, penulis telah dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: **"Analisis Kualitas Pelayanan dan Fitur Produk Terhadap Kemudahan dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia"** yang bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat yang diperlukan dalam memperoleh gelar sarjana pada Institut Agama Islam Negeri Langsa.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tiada terhingga atas bimbingan dan pengarahan serta bantuan dan berbagai pihak terutama kepada:

1. Allah Swt. Yang Maha Esa yang selalu memberikan kesehatan, kemudahan, dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk Orang Tua Tercinta Ayahanda (Jasa Sembiring) dan Ibunda (Suyatmi) yang tidak henti-hentinya memberikan doa dan Support, perhatian, kasih sayang, kesabaran, serta pengorbanan baik moral maupun material dalam setiap langkah hidup peneliti yang telah diberikan kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.

3. Untuk Tercinta (M Mukhlis) yang sudah memberikan perhatian serta dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
4. Untuk Adikku Tercinta Betti Selvia dan keponakan-keponakan kecil bibik Queenara Sofia dan Ceisya Queenbe.
5. Untuk Kakak Nia Tercinta dan Keluarga yang sudah memberikan support sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA, selaku Rektor IAIN Langsa.
7. Bapak Dr. Muhammad Amin, S.TH, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
8. Bapak Zefri Maulana, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
9. Bapak Alfian, M.E, selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan motivasi, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Ibu Mutia Sumarni M.M, selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan motivasi, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Bapak Dr. Muhammad Dayyan, M.Ec, Selaku Penasehat Akademik
12. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Program Studi Perbankan Syariah S1 yang telah memberikan bekal berbagai teori, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
13. PT. Bank Syariah Indonesia KCP Langsa 1.
14. Mahasiswi PKL Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Langsa 1 (Felika) dan (Mayratnasari)

15. Untuk Mahasiswa FEBI IAIN Langsa.
16. Terimakasih untuk Kepala Ma'had Al Jamiah IAIN Langsa Bapak Dr. H. Marhaban, MA.
17. Terimakasih untuk pamong Ma'had Putri Lantai 2 Tercinta Ustadzah Ishmaturrahmi.
18. Untuk Nenek Tercinta Wartiyem
19. Untuk kawan seperjuangan Rahma, Nurbaiti, Marlinda, Putri Aulia Salsabilla, SaraYulis, Natasya Putri.
20. Seluruh pihak yang ikut membantu dan memberikan dukungan serta masukan demi selesainya skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan namun demikian penulis telah berusaha semaksimalmungkin sesuai dengan kemampuan yang ada, baik pengetahuan maupun pengalaman, dengan menggunakan literatur untuk memperoleh data ilmiah sebagai pendukung.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi pembaca guna menambah wawasan dan pengetahuan.

Langsa, 05 Juli 2025

Penulis

Kiki Rahayu

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Transliterasi berfungsi untuk memudahkan penulis dalam memindahkan bahasa asing ke dalam bahasa Indonesia. Pedoman transliterasi harus konsisten dari awal penulisan sebuah karya ilmiah sampai akhir. Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini disesuaikan dengan penulisan transliterasi Arab-Latin mengacu kepada keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tahun 1987 Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor: 0543b/u1987, sebagai berikut:

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta	T	Te
4	ث	Sa	Ś	Es (dengan titik di atas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8	د	Dal	D	De
9	ذ	Dzal	Z	Zet
10	ر	Ra	R	Er
11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es
13	ش	Syin	Sy	Es dan ye
14	ص	Shad	Sh	Es dan ha
15	ض	Dhad	Dh	De dan ha
16	ط	Tha	Th	Te dan ha
17	ظ	Zhaa	Zh	Zet dan hà
18	ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
19	غ	Ghain	Gh	Ge dan ha
20	ف	Fa	F	Ef

21	ق	Qaf	Q	Ki
22	ك	Kaf	K	Ka
23	ل	Lam	L	El
24	م	Min	M	Em
25	ن	Nun	N	En
26	و	Waw	W	We
27	ه	Ha	H	Ha
28	ء	Hamzah	‘	Apostref
29	ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal rangkap atau diftong bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan gabungan huruf sebagai berikut:
   a. Vokal rangkap (أَوْ) dilambangkan dengan gabungan huruf *aw,* misalnya: *al-yawm.*
   b. Vokal rangkap (أَيْ) dilambangkan dengan gabungan huruf *ay,* misalnya: *al-bayt.*
3. Vokal panjang atau maddah bahasa Arab yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf dan tanda *macron* (coretan horisontal) di atasnya, misalnya (الْفَاتِحَةْ = *al-fātihah*), (الْعُلُوْم = *al-‘ulūm*) dan (قِيْمَةٌ = *qīmah*).
4. Syaddah atau tasydid yang dilambangkan dengan tanda syaddah atau tasydid, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda syaddah itu, misalnya (حَدٌّ = *haddun*), (سَدٌّ = *saddun*), (طَيِّب = *tayyib*).
5. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf alif-lam, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “al”, terpisah

dari kata yang mengikuti dan diberi tanda hubung, misalnya (الْبَيْت = *al-bayt*), (السَّمآء = *al-samā'*).

6. *Tā' marbūtah* mati atau yang dibaca seperti ber-*harakat sukūn,* transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf "h", sedangkan *tā' marbūtah* yang hidup dilambangkan dengan huruf "t", misalnya (رُؤْيَةُ الْهِلال = *ru'yah al-hilāl* atau *ru'yatul hilāl*).
7. Tanda apostrof (') sebagai transliterasi huruf hamzah hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya (رُؤْيَةُ = *ru'yah*), (فُقَهَاء = *fuqahā'*).
8. Penulisan kata pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim ataupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim digabungkan terhadap kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.
9. Huruf kapital walaupun pada sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut dipakai juga. Pemakaian huruf kapital seperti apa yang berlaku pada EYD, di antaranya: huruf kapital dipakai guna menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Jika nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.
10. Tajwid untuk mereka yang menghendaki kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini adalah bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu dibarengi dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN. ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN. ..... **ii**
PERNYATAAN ORISINALITAS. ..... **iii**
MOTTO…… ..... **iv**
ABSTRAK…… ..... **v**
***ABSTRACT*……..** ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
TRANSLITERASI ..... **x**
DAFTAR ISI. ..... **xiv**

BAB I : PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah. 9
1.3. Batasan Masalah. 10
1.4. Perumusan Masalah 10
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian 10
1.6. Penjelasan Istilah 12
1.7. Sistematika Pembahasan 13

BAB II : LANDASAN TEORI
2.1. Kualitas Pelayanan. 15
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan. 15
2.1.2. Dasar-Dasar Kualitas Pelayanan. 16
2.1.3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan. 18
2.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan. 20
2.2. Fitur Produk. 22
2.2.1. Pengertian Fitur Produk. 22
2.2.2. Dimensi Kualitas Fitur Produk. 23
2.2.3. Fitur Produk-Produk Bank Syariah. 26
2.2.4. Indikator Fitur Produk. 28
2.3. Kemudahan 29
2.3.1. Pengertian Kemudahan. 29
2.3.2. Indikator Kemudahan. 30
2.4. Penelitian Terdahulu. 31
2.5. Kerangka Pemikiran 36

BAB III : METODE PENELITIAN
3.1. Pendekatan Penelitian. 37
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian. 37
3.3. Subjek Penelitian. 38
3.4. Sumber Data. 39
3.5. Teknik Pengumpulan Data. 40
3.6. Metode Keabsahan Data. 41
3.7. Analisa Data. 42

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1. Gambaran Objek Penelitian 45
4.2. Hasil Penelitian. 47
4.2.1. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia..... 47
4.2.2. Kemudahan dalam Menggunakan Fitur Produk Bank Syariah Indonesia. 54
4.2.3. Kemudahan dalam Menggunakan Bank Syaria Indonesia. 64

BAB V : PENUTUP
5.1. Kesimpulan..... 72
5.2. Saran 73

DAFTAR PUSTAKA.. 74

LAMPIRAN – LAMPIRAN.. .....

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan yang ketat di dunia perbankan saat ini memaksa setiap bank untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Bank berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya, baik dalam hal kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah maupun dalam hal kuantitas produk yang inovatif dan relevan. Dalam konteks ini, Bank Syariah Indonesia juga diharapkan mampu bersaing dengan bank konvensional maupun bank syariah lainnya.[1]

Kepuasan nasabah menjadi faktor utama dalam menilai keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh sebuah bank. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi pasca pembelian yang terjadi ketika produk atau jasa memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna. Dalam industri perbankan, kepuasan nasabah tidak hanya berfungsi sebagai indikator keberhasilan pelayanan, tetapi juga menjadi pendorong loyalitas nasabah, yang berujung pada peningkatan kepercayaan terhadap bank.[2]

Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup keramahan atau kecepatan dalam melayani, tetapi juga mencakup berbagai aspek lain seperti kemudahan akses, efisiensi proses, dan keandalan dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan nasabah. Kemudahan dalam menggunakan produk dan layanan

[1] Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2018), h. 43.
[2] Fandi Tjiptono dan Gregorius, *Pemasaran Startegis Mengupas Pemasaran Startegik* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2017), h. 123.

perbankan juga menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan semakin berkembangnya teknologi, nasabah kini menginginkan kemudahan dalam mengakses layanan perbankan, baik melalui aplikasi digital maupun layanan langsung di kantor cabang. Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu bank syariah terkemuka harus mampu menghadirkan inovasi dalam fitur produknya agar dapat memenuhi ekspektasi tersebut.[3]

Fitur produk yang berkualitas mencakup kemampuan produk dalam memberikan manfaat secara optimal kepada nasabah. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk dalam hal keawetan, kehandalan, kemudahan penggunaan, serta nilai tambah yang ditawarkan. Dalam konteks perbankan syariah, fitur produk juga harus mencerminkan nilai-nilai Islami yang menjadi dasar operasional bank.[4]

Kualitas pelayanan yang baik serta fitur produk yang lengkap dan inovatif memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Kemudahan ini mendorong nasabah untuk terus menggunakan layanan yang tersedia, sehingga tercipta hubungan jangka panjang dengan bank. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan rendah dan fitur produk tidak mendukung kebutuhan nasabah, maka kemudahan yang diharapkan tidak tercapai dan berpotensi membuat nasabah beralih ke bank lain yang mampu memberikan layanan lebih praktis dan sesuai kebutuhan nasabah.[5]

---

[3] P. Kotler dan G. Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga 2018), h. 283.

[4] Zeithhaml, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gavamedi, 2014), h. 32.

[5] Agustina, Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Manajemen Kinerjia* (Ejournal), Vol 3 No (1) (2020)

Bank Syariah Indonesia harus memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, termasuk kualitas pelayanan, fitur produk, dan kemudahan akses. Kualitas pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik juga mampu menciptakan hubungan emosional antara nasabah dan bank, yang pada akhirnya dapat mendorong nasabah untuk tetap setia menggunakan layanan bank tersebut.[6]

Kemudahan dalam menggunakan produk bank syariah juga menjadi salah satu daya tarik utama bagi nasabah. BSI diharapkan dapat mengembangkan fitur-fitur produk yang tidak hanya sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga mudah digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat. Hal ini mencakup kemudahan dalam membuka rekening, melakukan transaksi, hingga memanfaatkan layanan digital banking. Nasabah yang merasa dimudahkan dalam menggunakan layanan bank akan cenderung lebih puas dan loyal terhadap bank tersebut. Oleh karena itu, inovasi dalam fitur produk harus menjadi salah satu prioritas utama bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan daya saingnya di pasar perbankan syariah.[7]

Di sisi lain, pelayanan yang tidak memenuhi harapan nasabah dapat berdampak negatif pada citra bank. Hal ini dapat menyebabkan nasabah merasa kecewa dan akhirnya berpaling ke bank lain yang dianggap mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Untuk menghindari hal ini, BSI harus memastikan

---

[6] Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung : Alfabeta, 2021), h. 32.

[7] Aulia, Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan Akses, dan Keamanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri . *Jurnal ilmiah Akuntansi*, Vol 2 No (01), (2022)

bahwa seluruh aspek pelayanan, mulai dari frontliner hingga layanan digital, berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.[8]

Kualitas pelayanan dan fitur produk menjadi elemen penting dalam menunjang kepuasan nasabah di era digitalisasi perbankan. Pelayanan yang ideal seharusnya mencerminkan sikap ramah, responsif, dan profesional, baik melalui layanan digital maupun secara langsung di kantor cabang. Fitur produk juga diharapkan mudah digunakan, aman, dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan efisien.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia belum sepenuhnya sesuai dengan harapan nasabah, khususnya dalam hal fitur produk digital dan interaksi langsung dengan petugas di kantor cabang. Beberapa nasabah mengeluhkan adanya gangguan teknis yang cukup sering terjadi, seperti *error* saat penggunaan aplikasi, fitur yang tidak responsif, serta proses transaksi yang harus diulang akibat sistem yang tidak stabil. Hal ini tentu menghambat kenyamanan dan kelancaran nasabah dalam bertransaksi, sehingga menurunkan efektivitas layanan dan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Di samping itu, respon layanan pelanggan, baik melalui kanal digital maupun secara langsung, masih terbilang lambat dan kurang tanggap dalam menyelesaikan keluhan, sehingga menambah rasa kecewa nasabah. Pelayanan petugas di kantor cabang juga menunjukkan kualitas yang beragam sebagian petugas bersikap ramah dan profesional, namun sebagian lainnya terlihat kurang ramah, tidak menyapa, dan terkesan cuek dalam melayani. Padahal, petugas

[8] Fasa, Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 1 No (2), (2021)

frontliner seharusnya mampu memberikan pelayanan yang menyenangkan, komunikatif, dan penuh keramahan agar nasabah merasa dihargai dan nyaman. Ditambah dengan panjangnya antrian di kantor cabang, pengalaman nasabah menjadi semakin kurang menyenangkan. Berbagai kendala ini menjadi tantangan serius dalam menciptakan pelayanan yang prima, serta dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan berbasis syariah yang semestinya mengedepankan nilai-nilai pelayanan Islami dan profesionalis.[9]

Berdasarkan penelitian Nabila Asyiva mengenai kualitas pelayanan, kemudahan transaksi dan kepuasan nasabahterhadap loyalitas nasabah BSI. Hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia, sementara kemudahan transaksi tidak menunjukkan pengaruh yang berarti secara parsial. Secara keseluruhan, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi positif dalam membentuk loyalitas nasabah. Namun, meskipun terdapat peningkatan penggunaan layanan digital seperti aplikasi BSI Mobile, masih ditemukan berbagai kendala teknis yang mengganggu kenyamanan nasabah dalam bertransaksi, seperti gangguan error, logout mendadak, dan koneksi yang tidak stabil. Hal ini menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian serius agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah secara menyeluruh.[10]

---

[9] Hasil observasi awal peneliti dengan masyarakat Kota Langsa pada 10 Desember 2024.

[10] Nabila Asyiva, Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Kepuasan NasabahTerhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Alue Bilie 2. *Journal of Management Science and Business Review*, Vol 2 No 4 (2024)

Secara nasional, Bank Syariah Indonesia terus menunjukkan perkembangan pesat hingga 2025 dengan jumlah nasabah mencapai 18,7 juta pada 2023 dan pengguna layanan digital yang semakin meningkat. Per Juni 2024, pengguna BSI *Mobile* tercatat 7,12 juta dengan sekitar 97,9% nasabah telah beralih ke layanan digital, sedangkan awal Maret 2025 jumlah pengguna super-app BYOND by BSI sudah menembus 3,5 juta dengan total pengguna *mobile banking* mencapai 7,8 juta, dan ditargetkan mencapai 10 juta pengguna pada akhir 2025. Selain itu, rekening dana nasabah (RDN) syariah BSI juga mengalami pertumbuhan 26% secara tahunan hingga Mei 2025, mencerminkan meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan investasi syariah. Data ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia berhasil memperkuat kualitas pelayanan dan fitur produk berbasis digital sehingga memberikan kemudahan yang luas bagi nasabah sekaligus mendukung keberlanjutan bisnis perbankan syariah di Indonesia.[11]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Marlinda salah satu masyarakat di Kota Langsa menyatakan bahwa:

> "*Kalau menurut saya, kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kota Langsa sudah cukup baik dan petugas di kantor cabang sebagian besar melayani dengan ramah serta sigap, sehingga membuat nasabah merasa terbantu. Namun, masih ada beberapa kendala yang cukup mengganggu terutama terkait fitur produk digital. Misalnya, ketika melakukan pengisian saldo token, transaksi sudah berhasil tetapi nomor struk token tidak muncul sehingga membuat nasabah kesulitan melakukan pengecekan. Selain itu, ada juga kasus transfer yang dinyatakan berhasil tetapi dana belum masuk ke rekening tujuan sehingga harus menunggu atau menghubungi pihak bank. Kendala lain yang saya alami adalah pada saat menggunakan mobile banking, terkadang proses pembayaran mengalami pending cukup lama sehingga transaksi tidak langsung selesai. Ada juga fitur cek mutasi rekening yang tidak selalu*

[11] Diakses dari https://finansial.bisnis.com/read/20250312/231/1860677/jumlah-pengguna-aplikasi-byond-by-bsi-tembus-35-juta-awal-maret-2025.

> *menampilkan data terbaru secara real time, sehingga membuat nasabah harus melakukan refresh berulang kali. Menurut saya, perbaikan pada fitur produk digital ini sangat penting agar nasabah bisa bertransaksi dengan lebih lancar tanpa hambatan".*[12]

Kualitas pelayanan, fitur produk, dan kemudahan akses layanan Bank Syariah Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan yang berdampak pada tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan yang seharusnya ramah dan responsif sering kali terkendala oleh sikap petugas yang kurang komunikatif, serta antrian panjang di kantor cabang yang mengurangi kenyamanan nasabah. Dari sisi fitur produk, meskipun Bank Syariah Indonesia telah menyediakan berbagai inovasi digital, kendala seperti minimnya panduan penggunaan yang jelas dan gangguan teknis pada aplikasi masih sering dirasakan oleh nasabah. Kemudahan akses layanan, baik secara online maupun offline, juga belum optimal.

Selain itu, fitur produk yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia, baik melalui layanan online seperti aplikasi digital maupun layanan offline, juga menghadapi beberapa kendala. Beberapa fitur, seperti transfer antar bank, pengaturan keamanan akun, dan layanan investasi, dinilai membingungkan oleh nasabah yang kurang terbiasa dengan teknologi. Kurangnya panduan yang jelas membuat beberapa nasabah merasa kesulitan dalam memanfaatkan fitur tersebut secara maksimal.

Kemudahan akses layanan, yang seharusnya menjadi prioritas utama, juga menjadi perhatian. Nasabah mengeluhkan akses layanan digital yang sering mengalami gangguan teknis, seperti kecepatan akses yang lambat dan sistem yang

[12] Hasil wawancara dengan Marlinda salah satu masyarakat di Kota Langsa pada 11 Desember 2024.

tidak stabil. Sementara itu, pada layanan offline, antrian panjang dan waktu tunggu yang lama menjadi hambatan yang sering dialami.

Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga relevan dengan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan kemudahan dan kecepatan. Dalam upaya tersebut, Bank Syariah Indonesia telah menghadirkan berbagai fitur produk, baik berupa layanan digital seperti aplikasi Bank Syariah Indonesia Mobile maupun layanan langsung di kantor cabang. Namun, keberadaan fitur produk yang beragam saja belum cukup apabila kualitas pelayanan yang menyertainya tidak berjalan secara optimal. Oleh karena itu, yang perlu diteliti bukan sekadar apa saja bentuk kualitas pelayanan yang ada, melainkan bagaimana kualitas pelayanan tersebut dijalankan, dianalisis, dan dirasakan oleh nasabah dalam praktiknya. Hal ini meliputi kecepatan, kejelasan, keramahan, serta konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan, baik secara digital maupun tatap muka. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memotret kualitas pelayanan sebagai atribut umum, tetapi juga menganalisis secara detail sejauh mana kualitas pelayanan dan fitur produk Bank Syariah Indonesia benar-benar memberikan kemudahan bagi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, fitur produk terhadap kemudahan akses layanan yang dirasakan nasabah Bank Syariah Indonesia, baik secara online maupun offline. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk

meningkatkan kualitas pelayanan, pengembangan fitur produk, serta kemudahan akses layanan demi meningkatkan kepuasan nasabah. Maka dari sinilah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kualitas Pelayanan dan Fitur Produk terhadap Kemudahan dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia".**

1.2. Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat di identifikasikan permasalahannya sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang Tidak Memadai

   Nasabah mengeluhkan sikap petugas yang kurang ramah dan respon yang lambat, baik di kantor cabang maupun melalui layanan digital.

2. Kesulitan dalam Menggunakan Fitur Digital

   Fitur-fitur digital yang disediakan oleh BSI sering kali membingungkan bagi nasabah, terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi, serta sering mengalami gangguan teknis yang menghambat kenyamanan penggunaan.

3. Kemudahan Akses Layanan yang Terhambat

   Akses layanan, baik secara online melalui aplikasi maupun offline di kantor cabang, masih menghadapi kendala berupa kecepatan akses yang lambat, gangguan teknis, serta antrian panjang yang menyebabkan waktu tunggu yang lama bagi nasabah.

1.3. Batasan Penelitian

Agar permasalahan dalam penulisan skripsi ini tidak meluas, maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian dengan analisis kualitas pelayanan dan fitur produk terhadap kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti dapat merumuskan pertanyaan penelitian yang berupa:

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana kemudahan dalam menggunakan fitur produk Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia?

1.5.Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui kemudahan dalam menggunakan fitur produk Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia.

1.5.2. Manfaat Penelitian

1.5.2.1. Secara Teoretis

1. Diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan teori kualitas pelayanan dan inovasi fitur produk digital dalam industri perbankan syariah.
2. Menambah referensi akademik bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan, fitur produk, dan kemudahan penggunaan layanan perbankan digital.

1.5.2.2. Secara Praktis

1. Bagi Bank

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fitur produk, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

2. Bagi Nasabah

   Membantu nasabah memahami fitur produk secara lebih baik, sehingga dapat memaksimalkan kemudahan dalam penggunaannya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Memberikan rekomendasi strategis kepada manajemen Bank Syariah Indonesia untuk mengatasi kendala dalam pelayanan dan pengembangan fitur produk digital agar lebih efektif dan efisien.

1.6. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari dari pemahaman yang berbeda oleh para pembaca dalam memberikan penafsiran serta untuk memudahkan dalam memahami maksud dari judul skripsi ini perlu dijelaskan beberapa istilah sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

   Kualitas pelayanan adalah suatu organisasi dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggannya dalam konteks penyediaan produk atau layanan. Ini mencakup berbagai elemen, seperti responsivitas, kehandalan, keberlanjutan, dan empati dalam interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Kualitas pelayanan bukan hanya tentang produk atau layanan yang disediakan, tetapi juga tentang pengalaman pelanggan secara keseluruhan.[13]

b. Fitur Produk

   Fitur produk dalam perbankan adalah karakteristik atau layanan khusus yang melekat pada suatu produk keuangan yang ditawarkan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Fitur ini mencakup aspek-aspek seperti suku bunga, fleksibilitas pembayaran, keamanan, kemudahan akses, serta layanan tambahan seperti cashback, poin reward, atau fasilitas *digital banking*.[14]

---

[13] Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2017), h. 223.

[14] Abdillah, M. K., Rahman, A., Zaka, V. Z., & Qoriani, H. F, Gudang *Jurnal Multidisiplin Ilmu Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile dalam Meningkatkan*. Vol 2, No 1 (2020)

c. Kemudahan

Kemudahan adalah keadaan di mana suatu proses atau tindakan dapat dilakukan dengan sederhana, cepat, dan tanpa banyak kesulitan.[15]

1.7. Sistematika Pembahasan

BAB I Pendahuluan

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai isi skripsi, yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi teori-teori yang diperoleh melalui tinjauan pustaka dari berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian yang telah ditetapkan dan diperoleh melalui penelitian terdahulu.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini membahas tentang metodologi penelitian yaitu pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengecekan keabsahan data dan analisa data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menguraikan deskripsi objek penelitian yang relevan dengan masalah yang diteliti, juga menguraikan tentang kualitas pelayanan terhadap kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia, kemudahan dalam

[15] Mursydi, *Akuntansi Dasar* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2018), h. 35.

menggunakan fitur produk Bank Syariah Indonesia dan kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia.

BAB V Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir sekaligus menjadi penutup dari skripsi ini. Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Langsa 1

Dengan kewarganegaraannya yang mayoritas beragama Islam, Bank Syariah Indonesia menjadi harapan bagi pemerintah serta para pelaku bisnis dalam dunia perbankan untuk meningkatkan pasar keuangan syariah Indonesia di mata dunia, maka dari itu Bank Syariah Indonesia mulai beroperasi sejak diresmikan pada hari Senin, 1 Februari 2021. Bermula dari rancangan roadmap terkait dengan pengembangan keuangan syariah yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2016. Kemudian pada tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah untuk melakukan penggabungan atau merger bank. Beberapa bank yang diajukan oleh OJK diantaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, PT BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, dan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Setelah itu pada 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara merencanakan penggabungan bank syariah BUMN yakni PT BRI Syariah, PT BNI Syariah, BTN Syariah dan PT Bank Syariah Mandiri.

Setelah BUMN merencanakan penggabungan di bulan Oktober 2020, pemerintah secara resmi mengumumkan perencanaan penggabungan bank syariah dari tiga bank yaitu PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah dan PT BRI Syariah. Pada tanggal 11 Desember 2020, penggabungan dari tiga bank tersebut menetapkan nama perusahaan hasil merger yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

Pada tanggal 27 Januari 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan izin atas merger usaha ketiga bank syariah, surat tersebut terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021. Dan Selanjutnya tepat pada tanggal 1 Februari 2021, PT Bank Syariah Indonesia Tbk. diresmikan oleh Presiden Joko Widodo.[53]

4.1.2. Visi Bank Syariah Indonesia KCP Langsa

Bank Syariah Indonesia Kota Langsa mempunyai visi TOP 10 Global Islamic Bank.

4.1.3. Misi Bank Syariah Indonesia KCP Langsa 1

Bank Syariah Indonesia Kota Langsa mempunyai misi sebagai berikut:

a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

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

b. 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).

c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

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

---

[53] PT Bank Syariah Indonesia," Sejarah BSI, Diakses Pada 01 Juli, 2025 http://www.bankbsi.co.i.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia

Kualitas pelayanan merupakan tingkat sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan sikap ramah, cepat tanggap, kejelasan informasi, serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi secara profesional. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan pelanggan terhadap suatu lembaga atau perusahaan.

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

   Daya tanggap adalah kemampuan dan kesiapan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Ini mencakup kesigapan dalam merespons permintaan, keluhan, atau pertanyaan konsumen tanpa penundaan, sehingga menciptakan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Febi Fauziah selaku Mahasiswa IAIN Langsa menyatakan bahwa:

> "Dari pengalaman saya buka rekening di BSI, saya merasa bagian *customer service* sudah cukup ramah dan pelayanannya bagus. Namun, ketika berurusan dengan bagian *teller*, saya merasa kurang nyaman karena petugasnya terkesan cuek dan jarang senyum, padahal sebagai nasabah, saya berharap dilayani dengan sikap yang lebih ramah dan terbuka".[54]

[54] Hasil wawancara dengan Febi Fauziah selaku Mahasiswa IAIN Langsa pada 22 Mei 2025.

Indikator daya tanggap pada pelayanan Bank Syariah Indonesia masih belum merata di semua lini pelayanan. Meskipun *customer service* menunjukkan sikap yang responsif dan ramah, kurangnya perhatian dan keramahan dari petugas *teller* menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan serta kenyamanan nasabah.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Rahma selaku Mahasiswa IAIN Langsa menyatakan bahwa:

> "Iya, lumayan sih.. *Customer servicenya* ramah, udah enak kalau ditanya-tanya dijelasin dengan baik. Tapi memang ada beberapa pegawai lain yang saya lihat kurang ramah, kesannya kayak cuek gitu pas lagi pelayanan. Jadi kadang ngerasa nggak terlalu nyaman juga kalau dilayani sama yang kurang responsif."[55]

Dalam pelayanan masih belum diterapkan secara merata di lingkungan kerja. Meskipun petugas *customer service* menunjukkan sikap tanggap dan komunikatif, keberadaan pegawai lain yang terkesan cuek dan kurang responsif menunjukkan ketidakkonsistenan dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan membantu, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kenyamanan serta kepuasan nasabah secara keseluruhan.

b. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan terpercaya. Aspek ini mencerminkan komitmen lembaga atau perusahaan dalam menjaga mutu layanan agar sesuai harapan pelanggan secara berkelanjutan.

[55] Hasil wawancara dengan Rahma selaku Mahasiswa IAIN Langsa pada 25 Mei 2025.

Hasil wawancara dengan Riza Adlani selaku *Entrepreneur* menyatakan bahwa:

> "Bagus sih, soalnya sekarang kan udah serba digital ya. Saya ngerasa BSI cukup bisa diandalkan, soalnya waktu saya jualan atau anak-anak kuliah beli, mereka tinggal scan pakai QRIS aja. Pembayarannya lancar, nggak ribet, dan jarang ada *error*. Nggak perlu bawa uang tunai, cukup pakai HP udah bisa bayar, jadi lebih praktis dan aman."[56]

Kehandalan layanan BSI dalam hal sistem pembayaran digital cukup tinggi. Fitur QRIS yang berfungsi dengan baik dan jarang mengalami gangguan menjadi bukti bahwa sistem yang disediakan dapat diandalkan oleh nasabah dalam kegiatan transaksi sehari-hari. Keandalan ini tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap konsistensi dan kualitas layanan yang diberikan.

Hasil wawancara dengan M. Rizki selaku *Entrepreneur* menyatakan bahwa:

> "Pelayanannya sih cukup bagus ya, tapi kadang suka lelet gitu. Mungkin karena *error* atau jaringannya lagi nggak stabil kali ya, jadi lumayan ganggu juga apalagi pas lagi butuh yang cepat. Jadi kadang ngerasa kurang bisa diandalkan kalau lagi buru-buru."[57]

Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa indikator kehandalan dalam pelayanan BSI masih belum sepenuhnya konsisten. Meskipun secara umum pelayanan dianggap baik, adanya gangguan seperti sistem lambat atau jaringan tidak stabil menunjukkan bahwa layanan belum sepenuhnya dapat diandalkan, terutama dalam situasi yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan. Ketidakstabilan ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap kinerja layanan.

---

[56] Hasil wawancara dengan Riza Adlani selaku *Entrepreneur* pada 22 Mei 2025.
[57] Hasil wawancara dengan M. Rizki selaku *Entrepreneur* pada 24 Mei 2025.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan pegawai atau penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. Hal ini berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, serta keamanan yang dirasakan pelanggan saat berinteraksi, sehingga mereka merasa yakin terhadap layanan yang diberikan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Zuliyanti M.Pd selaku Pegawai Negeri Sipil menyatakan bahwa:

> "Sejauh ini saya puas sih sama pelayanan BSI, apalagi udah pakai aplikasi Beyond yang baru, fiturnya lengkap dan ada kajian-kajian islami juga, saya suka banget. Tapi dulu saya pernah ngalamin kendala juga, waktu mau buka deposito harus bolak-balik dari kantor unit ke kantor cabang. Soalnya waktu itu prosesnya terhambat gara-gara sistem bagi hasilnya belum selesai dan kebetulan juga lagi ada pergantian kepala cabang, jadi lumayan repot dan bikin saya kurang yakin sama pelayanannya saat itu".[58]

Indikator jaminan dalam pelayanan BSI belum sepenuhnya stabil. Di satu sisi, penggunaan aplikasi Beyond yang lengkap dan adanya konten keislaman memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi nasabah. Namun, pengalaman sebelumnya terkait hambatan dalam pembukaan deposito serta ketidakjelasan proses akibat perubahan manajemen mengindikasikan kurangnya kepastian dan kejelasan informasi. Hal ini dapat mengurangi tingkat keyakinan nasabah terhadap kompetensi dan keandalan layanan yang diberikan.

[58] Hasil wawancara dengan Zuliyanti M.Pd selaku Pegawai Negeri Sipil pada 17 Juni 2025.

Hasil wawancara dengan Alfiddah, MA ASL selaku Pegawai Negeri Sipil menyatakan bahwa:

> "Pengalaman saya selama pakai layanan Bank Syariah Indonesia sih cukup memuaskan ya, pelayanannya udah baik dan petugasnya juga cukup meyakinkan. Tapi kadang kalau datang langsung ke kantor cabang, antriannya lumayan lama, jadi agak makan waktu juga nunggu giliran. Jadi meskipun pelayanannya oke, kadang bikin ragu juga karena harus nunggu lama".[59]

Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa indikator jaminan dalam pelayanan BSI secara umum telah memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada nasabah. Namun, lamanya waktu antrean di kantor cabang dapat menurunkan persepsi nasabah terhadap kepastian dan efisiensi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan tidak hanya bergantung pada sikap petugas, tetapi juga pada kecepatan dan sistem pelayanan yang mendukung rasa percaya dan kenyamanan nasabah.

d. Empati (*Empathy*)

Empati adalah sikap peduli dan perhatian individu atau lembaga dalam memahami kebutuhan serta kondisi pelanggan secara personal. Dalam pelayanan, empati ditunjukkan dengan memberikan perhatian yang tulus, komunikasi yang hangat, serta pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pelanggan.

Hasil wawancara dengan Dr. Arjuna Marza selaku Pegawai Swasta menyatakan bahwa:

> "Saya punya dua rekening, satu di Bank Aceh dan satu lagi di BSI. Gaji saya masuk ke Bank Aceh, tapi karena BSI lebih fleksibel dan antriannya nggak seribet di Bank Aceh, jadi saya biasanya transfer gaji ke BSI aja. Di

[59] Hasil wawancara dengan Alfiddah, MA ASL selaku Pegawai Negeri Sipil pada 17 Juni 2025.

> BSI lebih cepat narik uangnya, jadi ngebantu banget buat kebutuhan sehari-hari saya, apalagi kalau lagi butuh cepat, rasanya lebih diperhatiin aja kebutuhannya".[60]

Empati dalam pelayanan BSI dirasakan cukup baik oleh nasabah. Kemudahan akses, proses yang cepat, dan antrean yang tidak merepotkan mencerminkan bahwa BSI memahami kebutuhan nasabah dalam mengatur keuangan sehari-hari. Hal ini memperlihatkan adanya perhatian terhadap kenyamanan dan situasi individu nasabah, yang menjadi bagian penting dari pelayanan berbasis empati dalam dunia perbankan.

Hasil wawancara dengan Dekalihayati selaku Pegawai Swasta menyatakan bahwa:

> "Pelayanan di Bank Syariah Indonesia udah cukup baik sih menurut saya, petugasnya juga ramah dan sopan. Tapi kadang kalau ke kantor cabang, antriannya lumayan lama, jadi agak capek juga nunggu giliran. Harusnya sih lebih dipikirin kenyamanan nasabah yang udah nunggu lama, biar nggak terlalu lelah atau bosan".[61]

Dalam pelayanan BSI sudah terlihat dari sikap ramah petugas terhadap nasabah. Namun, lamanya waktu antrean tanpa upaya menciptakan kenyamanan selama menunggu menunjukkan kurangnya perhatian terhadap kondisi fisik dan psikologis nasabah. Pelayanan yang berempati seharusnya mencakup pemahaman terhadap situasi nasabah dan pemberian kenyamanan dalam setiap proses, termasuk saat menunggu giliran.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik adalah segala sesuatu yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan sebagai representasi kualitas pelayanan. Ini

---

[60] Hasil wawancara dengan Dr. Arjuna Marza selaku Pegawai Swasta pada 23 Mei 2025.
[61] Hasil wawancara dengan Dekalihayati selaku Pegawai Swasta pada 23 Mei 2025.

meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan staf, dan lingkungan kerja yang bersih dan nyaman, yang semuanya dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap mutu layanan.

Hasil wawancara dengan Felika selaku Mahasiswa Magang/PKL di BSI KCP Langsa 1 menyatakan bahwa:

> "Selama saya PKL di BSI, saya lihat semua pegawainya udah cukup ramah, dari satpam, *customer service*, sampai pegawai lainnya. Selain itu, lingkungan kantornya juga rapi, bersih, dan tertata, jadi suasananya nyaman banget dan enak buat interaksi sama nasabah. Tempatnya kelihatan profesional dan bikin orang betah".[62]

Indikator bukti fisik dalam pelayanan BSI terpenuhi dengan baik. Lingkungan kantor yang bersih, tertata, serta penampilan pegawai yang rapi dan ramah menciptakan suasana profesional dan nyaman bagi nasabah. Hal ini memperkuat citra positif lembaga dan memberikan kesan bahwa BSI memiliki standar pelayanan yang memperhatikan aspek fisik sebagai bagian dari kualitas layanan secara keseluruhan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Mayratnasari selaku Mahasiswa Magang/PKL di BSI KCP Langsa 1 menyatakan bahwa:

> "Iya, rata-rata pegawainya ramah sih. Tapi kadang kalau lagi rame banget di kantor, ada juga yang kelihatan agak cuek, mungkin karena lagi sibuk. Terus suasana di ruang tunggunya juga kadang agak penuh dan kurang tertata kalau lagi ramai, jadi kurang nyaman aja buat nasabah yang nunggu".[63]

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa indikator bukti fisik dalam pelayanan BSI belum sepenuhnya optimal, khususnya saat kondisi kantor sedang

---

[62]Hasil wawancara dengan Felika selaku Mahasiswa Magang/PKL di BSI KCP Langsa 1 pada 17 Juni 2025.

[63] Hasil wawancara dengan Mayratnasari selaku Mahasiswa Magang/PKL di BSI KCP Langsa 1 pada 26 Juni 2025.

ramai. Meskipun pegawai secara umum tampil ramah, kurangnya perhatian dan suasana ruang tunggu yang tidak nyaman saat padat pengunjung menunjukkan bahwa aspek fisik seperti penataan ruang dan kapasitas fasilitas belum mampu menunjang kenyamanan nasabah secara menyeluruh. Bukti fisik yang baik seharusnya tetap terjaga dalam segala kondisi untuk mencerminkan kualitas layanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Analisis kualitas pelayanan terhadap kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia yaitu pelayanan yang cepat, tepat, ramah, aman, dan nyaman sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi serta mengakses layanan perbankan. Kualitas pelayanan tersebut mencakup lima indikator utama, yaitu daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang tercermin dari kemampuan pegawai dalam merespon dengan cepat, memberikan layanan konsisten, bersikap profesional, memahami kebutuhan nasabah, serta menyediakan fasilitas yang nyaman.

4.2.2. Kemudahan dalam Menggunakan Fitur Produk Bank Syariah Indonesia

Fitur produk Bank Syariah Indonesia secara umum dirancang berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Fitur-fitur ini bertujuan untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan keberkahan dalam bertransaksi bagi nasabah.

a. Kesesuaian dengan Kebutuhan Nasabah

   Kesesuaian dengan kebutuhan nasabah merupakan indikator yang menilai sejauh mana produk dan layanan yang disediakan oleh bank dapat

memenuhi kebutuhan, preferensi, dan aktivitas keuangan nasabah secara efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Febi Fauziah selaku Mahasiswa IAIN Langsa menyatakan bahwa:

> "Selama saya pakai layanan BSI, fitur-fitur di aplikasinya itu udah cukup ngebantu sih, kayak buat transfer, bayar token listrik, atau belanja tinggal scan QRIS, jadi gak perlu ribet ke ATM atau bawa uang tunai. Tapi kadang suka ada *error* juga, entah gara-gara jaringan atau sistemnya, terus kalau ke kantor cabang antriannya lumayan lama dan kadang gak sesuai urutan dilayaninnya. Jadi meskipun enak dan sesuai kebutuhan, masih ada yang harus dibenahi biar lebih nyaman".[64]

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa fitur layanan BSI pada dasarnya telah sesuai dengan kebutuhan nasabah, khususnya dalam hal kemudahan transaksi digital seperti transfer, pembayaran tagihan, dan penggunaan QRIS. Hal ini mencerminkan tingkat kesesuaian yang cukup tinggi antara produk layanan dengan aktivitas keuangan nasabah. Namun demikian, kendala teknis seperti gangguan jaringan serta kurang efisiennya pelayanan di kantor cabang menunjukkan bahwa meskipun secara fungsi sudah relevan, dari segi kualitas pelaksanaan masih perlu peningkatan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Rahma selaku Mahasiswa IAIN Langsa menyatakan bahwa:

> "Saya sih ngerasa fitur BSI Mobile cukup memudahkan ya, paling sering saya pakai buat transfer belanja online atau bayar-bayar gitu, jadi gak perlu ke ATM. Tapi ya kadang kalau sinyal jelek atau jaringan lemot, aplikasinya suka *error* atau tiba-tiba keluar sendiri. Kalau di kantor cabang lagi sepi sih cepet dilayanin, tapi kalau rame bisa lama banget nunggunya, capek juga. Soal keamanan sih udah oke, karena harus pakai

[64] Hasil wawancara dengan Febi Fauziah selaku Mahasiswa IAIN Langsa pada 22 Mei 2025.

> PIN. Cuma info soal fitur-fitur atau layanan tuh kadang kurang jelas, jadi kita yang harus aktif cari sendiri."[65]

Fitur BSI Mobile telah cukup sesuai dengan kebutuhan nasabah, terutama dalam hal kemudahan transaksi seperti pembayaran dan transfer yang dapat dilakukan tanpa harus datang ke ATM. Hal ini mencerminkan bahwa produk layanan digital BSI telah memberikan kenyamanan fungsional dalam aktivitas keuangan harian. Namun, masih terdapat kekurangan dalam aspek stabilitas aplikasi, ketersediaan informasi, dan efektivitas pelayanan langsung di kantor cabang, khususnya saat ramai. Selain itu, meskipun aspek keamanan sudah cukup baik, komunikasi terkait fitur dan manfaat layanan masih perlu ditingkatkan agar nasabah tidak merasa kesulitan mencari informasi sendiri.

b. Kemudahan Akses dan Penggunaan

Kemudahan akses dan penggunaan merupakan indikator yang menilai sejauh mana layanan perbankan, khususnya fitur digital seperti *mobile banking,* dapat digunakan secara praktis, cepat, dan tanpa hambatan yang berarti oleh berbagai lapisan nasabah.

Hasil wawancara dengan Riza Adlani selaku *Entrepreneur* menyatakan bahwa:

> "Menurut saya fitur layanan BSI itu udah cukup efisien, apalagi di daerah sini banyak yang pakai BSI juga, jadi enak transfer sesama bank gak kena biaya admin. Saya sering pakai buat transaksi QRIS, top up DANA, OVO, sama belanja online, jadi ngebantu banget buat usaha. Sekarang juga udah jarang ke kantor cabang, soalnya setor sama tarik tunai bisa langsung lewat ATM, jadi gak perlu antre. Fitur laporan transaksinya juga bagus, ngebantu buat ngecek pemasukan. Cuma ya kemarin pas ke CS sempat kecewa juga, cuma gara-gara transaksi gagal Rp. 50 ribu,

[65] Hasil wawancara dengan Rahma selaku Mahasiswa IAIN Langsa pada 25 Mei 2025.

> nunggu lama dan prosesnya ribet, jadi sekarang sebisa mungkin saya hindari ke sana."[66]

Layanan digital Bank Syariah Indonesia telah memberikan kemudahan akses dan penggunaan yang tinggi bagi nasabah, terutama dalam menunjang aktivitas bisnis sehari-hari. Penggunaan fitur-fitur seperti transfer bebas biaya antar BSI, QRIS, *top-up e-wallet*, dan laporan transaksi harian menunjukkan bahwa aplikasi *mobile banking* BSI mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara efisien tanpa harus bergantung pada layanan fisik di kantor cabang. Namun, pengalaman negatif saat mengakses layanan *customer service* secara langsung menunjukkan masih adanya hambatan dalam pelayanan non-digital, yang dapat mengurangi kenyamanan dan persepsi efisiensi.

Hasil wawancara dengan M. Rizki selaku *Entrepreneur* menyatakan bahwa:

> "Saya pakai BSI *Mobile Banking,* tapi setelah berubah ke aplikasi Beyond malah saya hapus karena sering *error* dan gak cocok di HP saya. Saya balikin lagi ke BSI Mobile versi lama karena menurut saya lebih fleksibel dan stabil. Yang paling bikin ganggu itu saya gak bisa lihat jam transaksi pas nerima uang. Tapi secara umum sih fiturnya udah oke, ada pengingat waktu sholat juga, itu saya suka banget. Saya biasanya pakai BSI cuma buat tarik tunai aja, soalnya gaji saya masuknya ke bank lain. Kalau fitur-fitur lain kayak tabungan haji atau gadai emas, saya kurang paham, saya cuma ngerti dan pakai yang ada di mobile banking aja."[67]

Kemudahan akses dan penggunaan, BSI *Mobile Banking* masih memiliki keunggulan dibanding aplikasi versi terbaru (Beyond), terutama dari segi stabilitas dan kompatibilitas dengan perangkat pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh kenyamanan dan kinerja teknis aplikasi. Meskipun beberapa fitur seperti

[66] Hasil wawancara dengan Riza Adlani selaku *Entrepreneur* pada 22 Mei 2025.
[67] Hasil wawancara dengan M. Rizki selaku *Entrepreneur* pada 24 Mei 2025.

pengingat waktu salat mendapat apresiasi, keterbatasan informasi transaksi dan kurangnya pemahaman terhadap fitur-fitur lain seperti tabungan haji atau gadai emas mengindikasikan perlunya peningkatan sosialisasi dan edukasi terhadap seluruh layanan digital yang disediakan.

c. Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan perbankan digital, khususnya dalam menjaga kerahasiaan, integritas, dan keaslian data nasabah selama melakukan aktivitas finansial. Sistem yang baik harus mampu melindungi nasabah dari potensi penyalahgunaan data, pencurian identitas, dan akses tidak sah.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Zuliyanti M.Pd selaku Pegawai Negeri Sipil menyatakan bahwa:

> "Aplikasi BSI Mobile cukup membantu saya buat pantau tabungan dan transaksi, terutama kalau lagi butuh transfer-transfer. Memang kadang loading-nya agak lambat, tapi sejauh ini gak pernah ada masalah serius. Saya juga jarang pakai buat pembayaran rutin, tapi kalau dari segi keamanan sih sejauh ini aman-aman aja. Login pakai PIN, terus ada notifikasi juga kalau ada transaksi. Cuma kadang kalau baca info di brosur atau aplikasi, suka bingung sendiri karena banyak istilah yang gak familiar".[68]

Keamanan transaksi dalam layanan BSI Mobile cukup baik dan dipercaya oleh nasabah. Penggunaan PIN saat login serta adanya notifikasi transaksi menunjukkan adanya sistem perlindungan dasar yang memberikan rasa aman bagi pengguna. Meskipun aplikasi terkadang mengalami gangguan teknis seperti lambat saat akses atau error saat login, hal tersebut tidak mengganggu secara signifikan persepsi keamanan pengguna. Namun, kendala dalam memahami

[68] Hasil wawancara dengan Zuliyanti M.Pd selaku Pegawai Negeri Sipil pada 17 Juni 2025.

informasi produk akibat penggunaan istilah yang kompleks menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek kejelasan komunikasi dan edukasi kepada nasabah. Dengan sistem keamanan yang cukup baik serta didukung pelayanan CS yang responsif, maka kepercayaan nasabah terhadap transaksi digital di BSI dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Hasil wawancara dengan Alfiddah, MA ASL selaku Pegawai Negeri Sipil menyatakan bahwa:

> "Saya sih ngerasa produk dan layanan di BSI udah lumayan lengkap dan cocok buat kebutuhan saya sebagai PNS. Gaji langsung masuk ke rekening, jadi gampang dipantau. Soal bayar-bayar tagihan biasanya suami yang urus, tapi dari segi pelayanan di kantor cabang juga cukup oke, apalagi kalau lagi sepi, cepet banget. Pegawainya, terutama CS, juga ramah. Saya belum pernah ngajuin pembiayaan, jadi gak tahu soal itu, tapi sejauh ini pelayanannya membantu dan saya juga belum pernah ngalamin masalah soal keamanan".[69]

Keamanan transaksi, layanan Bank Syariah Indonesia telah memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi nasabah. Kemudahan dalam memantau rekening, terutama untuk penerimaan gaji secara langsung, serta tidak adanya keluhan terkait penyalahgunaan data atau akses yang tidak sah, mencerminkan bahwa sistem keamanan dasar berjalan secara efektif. Selain itu, pelayanan langsung di kantor cabang yang dinilai baik dan ramah turut mendukung rasa nyaman dalam bertransaksi. Dengan tidak adanya pengalaman negatif terkait keamanan, dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa terlindungi selama menggunakan layanan perbankan BSI, meskipun pengalaman terhadap fitur pembiayaan belum dirasakan secara langsung.

[69] Hasil wawancara dengan Alfiddah, MA ASL selaku Pegawai Negeri Sipil pada 17 Juni 2025.

d. Kejelasan Informasi Produk

Kejelasan informasi produk merupakan indikator penting dalam menilai sejauh mana informasi yang disampaikan oleh pihak bank mengenai fitur, layanan, dan ketentuan produk dapat dipahami dengan mudah oleh nasabah. Informasi yang jelas harus disampaikan dengan bahasa yang sederhana, mudah diakses, serta konsisten baik melalui aplikasi, brosur, maupun langsung dari petugas.

Hasil wawancara dengan Dr. Arjuna Marza selaku Pegawai Swasta menyatakan bahwa:

> "Saya pakai BSI Mobile Banking, tapi waktu ganti ke Beyond malah saya hapus karena sering error dan gak stabil di HP saya. Jadinya saya balik pakai aplikasi BSI Mobile yang lama karena lebih fleksibel dan enak dipakai. Yang paling ganggu itu pas nerima transferan uang, saya gak bisa lihat jam transaksinya. Padahal itu penting banget buat bukti atau catatan, apalagi kalau ada masalah sama transaksi, jadi agak nyusahin juga".[70]

Kejelasan informasi produk dalam aplikasi Beyond Bank Syariah Indonesia masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam penyajian data transaksi secara lengkap dan mudah dipahami. Ketidakmampuan aplikasi menampilkan informasi penting seperti waktu transaksi menghambat nasabah dalam melakukan pencatatan atau verifikasi bukti keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi dirancang dengan fitur baru, aspek kejelasan informasi dan fungsionalitas dasar belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

[70] Hasil wawancara dengan Dr. Arjuna Marza selaku Pegawai Swasta pada 23 Mei 2025.

Hasil wawancara dengan Dekalihayati selaku Pegawai Swasta menyatakan bahwa:

> "Saya ngerasa BSI Mobile cukup ngebantu, soalnya saya bisa cek saldo sama transaksi gampang banget. Saya sering juga pakai buat transfer, cuma kadang suka lemot kalau lagi buru-buru. Fitur-fiturnya sih lengkap, ada tabungan sama pembiayaan juga, tapi kalau soal promo kayaknya kurang menarik dibanding bank lain. Terus kalau dijelasin langsung sama pegawainya saya paham, tapi kalau baca di aplikasi atau brosurnya, bahasanya susah dimengerti. Pernah juga minta bantuan CS langsung di cabang, cepet sih asal gak rame".[71]

Kejelasan informasi produk pada aplikasi BSI Mobile masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek penggunaan istilah yang terlalu teknis atau sulit dipahami oleh sebagian nasabah. Meskipun informasi yang diberikan oleh pegawai secara langsung dapat dimengerti, media informasi tertulis seperti brosur dan aplikasi masih dinilai kurang komunikatif. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kejelasan informasi produk belum sepenuhnya optimal dalam menjangkau kebutuhan dan pemahaman semua kalangan nasabah.

e. Tingkat Bagi Hasil atau Suku Bunga Kompetitif

Tingkat Bagi Hasil atau Suku Bunga Kompetitif adalah besaran keuntungan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan, baik syariah maupun konvensional, kepada nasabah atas simpanan atau pembiayaan yang diberikan, dengan nilai yang bersaing dibandingkan lembaga keuangan lainnya.

Hasil wawancara dengan Felika selaku Mahasiswa Magang/PKL di BSI KCP Langsa 1 menyatakan bahwa:

> "Menurut saya sih fitur BSI Mobile udah lengkap dan gampang dipakai, apalagi buat yang udah terbiasa sama teknologi. Tapi ya, gak semua

[71]Hasil wawancara dengan Dekalihayati selaku Pegawai Swasta pada 23 Mei 2025.

> orang ngerti, terutama orang tua, mereka lebih milih datang langsung ke bank. Selama saya PKL, banyak nasabah yang pakai fitur setor tunai, tarik tunai, sama ambil gaji pensiun. Kalau pelayanan CS pagi-pagi sih cepat, tapi kalau udah rame, pegawainya kerja sama biar gak numpuk. Kemarin juga sempat ada masalah hacker, tapi langsung ditangani. Mahasiswa kebanyakan ngerti cara pakainya, tapi masih ada juga yang belum paham. Kadang ada juga kendala, kayak uang gak masuk pas transfer atau saldo kepotong padahal uang belum keluar di ATM".[72]

Fitur BSI Mobile cukup lengkap dan penggunaannya relatif mudah bagi kalangan muda yang melek teknologi, namun masih terdapat kendala dalam penggunaannya, terutama oleh masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital. Terkait indikator tingkat bagi hasil atau suku bunga kompetitif, meskipun tidak disebutkan secara eksplisit, kepercayaan pengguna terhadap layanan dan keamanan aplikasi tetap menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Kejadian seperti gangguan teknis dan kasus keamanan digital menunjukkan bahwa transparansi dan kecepatan penanganan sangat berpengaruh terhadap persepsi nasabah terhadap kompetitifnya layanan perbankan syariah.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Mayratnasari selaku Mahasiswa Magang/PKL di BSI KCP Langsa 1 menyatakan bahwa:

> "Pengalaman nasabah soal aplikasi BSI *Mobile* itu beda-beda. Ada yang lancar banget pakenya, apalagi yang udah biasa transaksi online, tapi banyak juga yang bingung, terutama orang tua, sering nanya-nanya karena gak ngerti. Fitur kayak transfer sama tarik tunai sih banyak yang suka karena cepet masuk, tapi kalo aplikasinya lagi *error*, langsung pada kesel. Saya juga pernah lihat nasabah datang ke kantor buat gadai emas atau nyicil. Pelayanan di kantor kadang lama banget, apalagi pas awal bulan, sampe banyak yang ngeluh. Keamanannya sih udah oke, ada sidik jari sama OTP, tapi OTP-nya kadang telat masuk kalau sinyal jelek. Mahasiswa juga kadang bingung waktu mau transfer buat bayar UKT

[72]Hasil wawancara dengan Felika selaku Mahasiswa Magang/PKL di BSI KCP Langsa 1 pada 17 Juni 2025.

> karena belum ngerti cara pakainya. Belum lagi kalo aplikasinya tiba-tiba nutup sendiri pas transaksi".[73]

Penggunaan aplikasi BSI *Mobile* memberikan pengalaman yang beragam bagi nasabah, tergantung pada tingkat pemahaman dan kebiasaan mereka dalam menggunakan teknologi. Fitur-fitur utama seperti transfer dana dan tarik tunai mendapat respons positif karena efisiensi waktu yang ditawarkan. Namun demikian, masih terdapat kendala teknis seperti aplikasi yang tertutup secara tiba-tiba, keterlambatan OTP, serta gangguan saat jaringan tidak stabil, yang dapat memengaruhi kenyamanan pengguna. Meski sistem keamanan berbasis sidik jari dan OTP sudah tersedia, tantangan teknis ini dapat menurunkan kepercayaan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kejelasan informasi produk dan keandalan teknologi masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kenyamanan dan efisiensi transaksi, terutama bagi pengguna pemula atau yang belum terbiasa dengan layanan *digital banking.*

Kemudahan dalam menggunakan fitur produk Bank Syariah Indonesia mencerminkan kualitas layanan yang cukup baik karena telah memenuhi lima indikator utama, yaitu kesesuaian kebutuhan nasabah, kemudahan akses, keamanan transaksi, kejelasan informasi, serta tingkat bagi hasil yang kompetitif. Nasabah merasa terbantu dengan layanan digital melalui BSI Mobile yang memudahkan transaksi sehari-hari, meskipun masih ada kendala teknis seperti keterlambatan OTP dan informasi produk yang kurang jelas. Secara keseluruhan,

[73] Hasil wawancara dengan Mayratnasari selaku Mahasiswa Magang/PKL di BSI KCP Langsa 1 pada 26 Juni 2025.

fitur BSI tetap memberikan kenyamanan dan rasa aman berkat sistem keamanan yang memadai dan layanan bagi hasil yang transparan.

4.2.3. Kemudahan dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia

Kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia terlihat dari berbagai layanan digital yang tersedia, seperti mobile banking BSI Mobile yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Selain itu, proses pembukaan rekening dapat dilakukan secara online tanpa harus datang ke kantor cabang. BSI juga menyediakan jaringan ATM dan kantor layanan yang luas, serta berbagai pilihan produk sesuai kebutuhan nasabah, baik untuk individu maupun pelaku usaha, yang semuanya berbasis prinsip syariah.

a. *Ease* (Kemudahan Memperoleh)

   Ease atau kemudahan memperoleh merujuk pada seberapa mudah produk atau layanan dapat diakses atau didapatkan oleh konsumen tanpa mengalami hambatan berarti. Dalam konteks perbankan atau layanan digital, kemudahan ini mencakup proses pendaftaran, penggunaan aplikasi, hingga akses terhadap fitur-fitur utama yang dibutuhkan, dengan minimnya prosedur rumit dan waktu yang efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Febi Fauziah selaku Mahasiswa IAIN Langsa menyatakan bahwa:

> "Kemarin waktu buka rekening BSI sih gampang banget, syaratnya juga biasa aja, cukup bawa KTP sama data diri. Terus kalau mau bayar UKT sekarang udah bisa langsung lewat aplikasi, gak perlu repot-repot ke bank atau ke BRILink. Jadi lebih hemat waktu juga. Fiturnya udah

> lumayan lengkap, cuma pelayanannya aja yang menurut saya masih perlu ditingkatkan".[74]

Proses pembukaan rekening di Bank Syariah Indonesia tergolong mudah karena hanya memerlukan persyaratan dasar seperti KTP dan data diri. Selain itu, kemudahan juga dirasakan dalam pembayaran UKT yang kini dapat dilakukan secara langsung melalui aplikasi tanpa harus mengunjungi bank atau agen BRILink, sehingga menghemat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa fitur dan akses layanan BSI sudah cukup memadai, meskipun dari segi pelayanan masih perlu peningkatan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Rahma selaku Mahasiswa IAIN Langsa menyatakan bahwa:

> "Waktu buka rekening di BSI sih gampang, bisa online juga, cuma waktu verifikasi akunnya agak lama nunggu. Tapi sejauh ini cukup membantu sih, apalagi buat urusan-urusan keuangan kayak transfer atau bayar kebutuhan kuliah, udah bisa lewat aplikasi."[75]

Proses pembukaan rekening di Bank Syariah Indonesia relatif mudah karena dapat dilakukan secara online. Meskipun terdapat sedikit kendala dalam proses verifikasi yang memerlukan waktu tunggu, layanan ini tetap dianggap membantu, terutama dalam melakukan transaksi keuangan seperti transfer dan pembayaran kebutuhan pendidikan yang dapat diakses melalui aplikasi secara praktis. Hal ini mencerminkan tingkat kemudahan yang cukup baik dalam memperoleh layanan BSI.

---

[74] Hasil wawancara dengan Febi Fauziah selaku Mahasiswa IAIN Langsa pada 22 Mei 2025.

[75] Hasil wawancara dengan Rahma selaku Mahasiswa IAIN Langsa pada 25 Mei 2025.

Hasil wawancara dengan Riza Adlani selaku *Entrepreneur* menyatakan bahwa:

> "Kalau soal buka rekening sih gampang, tapi yang agak ribet itu waktu mau daftar QRIS, soalnya kita harus ke bank langsung lagi, gak bisa dari aplikasi. Jadi harus ajukan ke CS pakai rekening kita. Tapi jujur aja ya, BSI ini direkomendasi karena di Aceh ya cuma ini bank yang paling banyak dipakai, selain Bank Aceh, tapi saya sendiri gak pakai Bank Aceh."[76]

Proses pembukaan rekening di Bank Syariah Indonesia cukup mudah dan tidak memerlukan prosedur yang rumit. Namun, untuk pendaftaran layanan QRIS, masih terdapat keterbatasan karena harus dilakukan secara langsung melalui *customer service* di kantor cabang, sehingga belum sepenuhnya praktis. Meski demikian, BSI tetap menjadi pilihan utama masyarakat Aceh karena tingkat penggunaannya yang tinggi dibandingkan bank lainnya, termasuk Bank Aceh.

b. *Convenience* (Kenyamanan)

Convenience atau kenyamanan mengacu pada tingkat kemudahan dan fleksibilitas yang dirasakan pengguna saat mengakses atau menggunakan suatu layanan. Hal ini dapat mencakup kemudahan waktu, tempat, serta antarmuka yang ramah pengguna, sehingga pengguna dapat menjalankan aktivitasnya tanpa merasa terganggu atau kesulitan secara fisik maupun mental.

Hasil wawancara dengan M. Rizki selaku *Entrepreneur* menyatakan bahwa:

> "Buka rekening di BSI tuh cukup mudah kok, yang penting dokumennya lengkap aja, kayak KTP atau kartu mahasiswa. Dan saya pilih BSI juga

[76] Hasil wawancara dengan Riza Adlani selaku *Entrepreneur* pada 22 Mei 2025.

karena layanannya sesuai prinsip syariah, jadi lebih tenang aja gitu makainya."[77]

Proses pembukaan rekening di Bank Syariah Indonesia cukup nyaman selama dokumen yang dibutuhkan, seperti KTP atau kartu mahasiswa, telah disiapkan dengan lengkap. Selain itu, kenyamanan juga dirasakan karena layanan yang diberikan berbasis prinsip syariah, sehingga memberikan rasa tenang dan keyakinan dalam menggunakan produk dan layanan perbankan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Zuliyanti M.Pd selaku Pegawai Negeri Sipil menyatakan bahwa:

"Saya pakai dua aplikasi BSI, yang lama sama Beyond. Sebenarnya Beyond itu lebih lengkap fiturnya, tapi karena masih baru, mereka sering ngadain optimalisasi jadi kadang suka ganggu. Makanya saya lebih nyaman pakai yang lama, meskipun fiturnya lebih terbatas. Tapi kalau soal kemudahan, BSI ini enak banget, kayak transfer saldo Rp. 2.000 aja bisa, itu bank lain belum tentu bisa. Jadi ya menurut saya sangat memudahkan dan cocok banget buat sehari-hari".[78]

Meskipun aplikasi BSI Beyond memiliki fitur yang lebih lengkap, proses optimalisasi yang masih berlangsung membuat pengguna merasa kurang nyaman, sehingga lebih memilih menggunakan aplikasi BSI versi lama yang dinilai lebih stabil. Dari sisi kenyamanan, BSI memberikan kemudahan signifikan dalam transaksi harian, seperti memungkinkan transfer dengan nominal kecil yang tidak selalu tersedia di bank lain. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat keterbatasan pada fitur tertentu, kenyamanan penggunaan tetap menjadi keunggulan layanan BSI.

[77] Hasil wawancara dengan M. Rizki selaku *Entrepreneur* pada 24 Mei 2025.

[78] Hasil wawancara dengan Zuliyanti M.Pd selaku Pegawai Negeri Sipil pada 17 Juni 2025.

Hasil wawancara dengan Alfiddah, MA ASL selaku Pegawai Negeri Sipil menyatakan bahwa:

> "Aplikasi BSI menurut saya tampilannya udah enak dipakai, *user-friendly* banget dan fiturnya juga lengkap. Memang sih kadang-kadang suka error juga, tapi sejauh ini masih bisa diatasi. Secara keseluruhan, BSI ini cukup unggul juga ya, apalagi fitur syariahnya lebih lengkap dibanding bank lain".[79]

Aplikasi BSI memiliki tampilan antarmuka yang nyaman digunakan dan bersifat *user-friendly,* sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai layanan. Meskipun sesekali mengalami kendala teknis seperti *error*, hal tersebut dinilai masih dapat diatasi dan tidak mengganggu secara signifikan. Secara keseluruhan, layanan BSI dianggap cukup unggul, khususnya karena kelengkapan fitur berbasis syariah yang tidak ditemukan di banyak bank lain, sehingga memberikan kenyamanan lebih bagi pengguna yang mengutamakan prinsip syariah.

c. *Availability* (Ketersediaan)

Availability atau ketersediaan berarti sejauh mana produk atau layanan dapat diakses kapan saja dan di mana saja oleh pengguna. Dalam layanan digital, ketersediaan mencakup akses 24/7, server yang stabil, serta ketersediaan fitur yang konsisten, sehingga pengguna tidak merasa terganggu oleh keterbatasan waktu, tempat, atau kondisi teknis lainnya.

[79] Hasil wawancara dengan Alfiddah, MA ASL selaku Pegawai Negeri Sipil pada 17 Juni 2025.

Hasil wawancara dengan Dr. Arjuna Marza selaku Pegawai Swasta menyatakan bahwa:

> "Kalau soal keamanan sih saya kasih nilai 8 dari 10, udah cukup aman. Tapi kalau mau dibilang mudah, ya BSI ini karena gak ada pilihan lain juga. Saya kerja di Aceh, keluarga di Riau, jadi kadang kalau mau transfer ke bank lain terasa berat karena kena biaya admin. Makanya saya pakai aplikasi pihak ketiga biar bisa transaksi gratis".[80]

Layanan Bank Syariah Indonesia cukup aman dengan skor 8 dari 10. Namun, dari sisi ketersediaan, BSI dianggap sebagai satu-satunya pilihan yang tersedia dan umum digunakan di daerah tempat responden bekerja, khususnya di Aceh. Kendati demikian, keterbatasan dalam fitur bebas biaya transfer antarbank menyebabkan responden harus menggunakan aplikasi pihak ketiga untuk mendapatkan layanan yang lebih efisien. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan BSI tersedia secara luas, masih terdapat keterbatasan dalam penyediaan fitur yang sepenuhnya memenuhi kebutuhan transaksi lintas wilayah.

Hasil wawancara dengan Dekalihayati selaku Pegawai Swasta menyatakan bahwa:

> "Menurut saya BSI udah lumayan aman, soalnya tiap kali transaksi pasti ada verifikasi PIN. Terus aplikasinya juga sangat membantu, terutama buat transaksi non-tunai, kayak bayar pakai QRIS, jadi gak perlu bawa uang tunai ke mana-mana".[81]

Layanan keamanan Bank Syariah Indonesia cukup memadai, ditandai dengan adanya verifikasi PIN pada setiap transaksi. Selain itu, aplikasi BSI dinilai sangat membantu karena menyediakan berbagai fitur transaksi non-tunai seperti pembayaran melalui QRIS. Ketersediaan fitur ini memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas keuangan sehari-hari tanpa harus membawa uang tunai,

[80] Hasil wawancara dengan Dr. Arjuna Marza selaku Pegawai Swasta pada 23 Mei 2025.
[81] Hasil wawancara dengan Dekalihayati selaku Pegawai Swasta pada 23 Mei 2025.

sehingga mencerminkan ketersediaan layanan yang adaptif terhadap kebutuhan digital masyarakat.

Hasil wawancara dengan Felika selaku Mahasiswa Magang/PKL di BSI KCP Langsa 1 menyatakan bahwa:

> "Kalau buka rekening di BSI itu cukup gampang sih, cuma diminta bawa KTP sama uang buat setoran awal, nanti langsung diproses sama CS. Buat mahasiswa juga fitur-fitur BSI itu ngebantu, contohnya buat bayar UKT, gak kena biaya admin karena pakai akad *Wadiah*, jadi ya cukup meringankan".[82]

Layanan pembukaan rekening di Bank Syariah Indonesia cukup mudah diakses dengan hanya membawa KTP dan dana setoran awal, serta langsung dilayani oleh customer service. Ketersediaan fitur yang mendukung kebutuhan mahasiswa, seperti pembayaran UKT tanpa biaya administrasi melalui akad Wadiah, menunjukkan bahwa layanan BSI hadir secara relevan dan bermanfaat bagi segmen pengguna tertentu. Hal ini mencerminkan tingkat ketersediaan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, khususnya dalam konteks pendidikan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Mayratnasari selaku Mahasiswa Magang/PKL di BSI KCP Langsa 1 menyatakan bahwa:

> "Buka rekening BSI gampang kok, bisa juga secara online. Tapi masih banyak yang lebih milih datang langsung ke bank, katanya biar lebih yakin aja prosesnya. Terus, fitur BSI juga sangat membantu, apalagi buat bayar UKT atau transfer-transfer, cuma menurut saya tetap butuh sosialisasi lebih biar semua orang makin ngerti cara pakainya".[83]

---

[82]Hasil wawancara dengan Felika selaku Mahasiswa Magang/PKL di BSI KCP Langsa 1 pada 17 Juni 2025.

[83] Hasil wawancara dengan Mayratnasari selaku Mahasiswa Magang/PKL di BSI KCP Langsa 1 pada 26 Juni 2025.

Layanan pembukaan rekening di Bank Syariah Indonesia tersedia baik secara online maupun offline, memberikan fleksibilitas bagi calon nasabah. Meskipun layanan online tersedia, sebagian masyarakat masih memilih datang langsung ke bank demi memastikan proses berjalan dengan lancar. Ketersediaan fitur seperti pembayaran UKT dan transfer dana juga dinilai sangat membantu. Namun, responden menilai bahwa masih diperlukan sosialisasi yang lebih luas agar seluruh lapisan masyarakat memahami dan dapat memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia secara optimal.

Kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia dapat dilihat dari tiga indikator utama, yaitu *ease* (kemudahan memperoleh), *convenience* (kenyamanan), dan *availability* (ketersediaan). Dari aspek *ease*, BSI memberikan kemudahan dalam pembukaan rekening yang dapat dilakukan secara online maupun langsung dengan syarat yang ringan, serta memungkinkan transaksi nominal kecil seperti transfer Rp. 2.000,-. Dari sisi *convenience*, kenyamanan pengguna didukung oleh tampilan aplikasi yang *user-friendly*, layanan berbasis prinsip syariah yang memberikan ketenangan, serta kemudahan dalam pembayaran non-tunai seperti QRIS. Sedangkan dari aspek *availability*, fitur dan layanan BSI tersedia secara luas dan relevan dengan kebutuhan masyarakat, meskipun masih diperlukan peningkatan sosialisasi agar seluruh fitur dapat dimanfaatkan secara optimal oleh semua kalangan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Analisis kualitas pelayanan terhadap kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia yaitu pelayanan yang cepat, tepat, ramah, aman, dan nyaman sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi serta mengakses layanan perbankan. Kualitas pelayanan tersebut mencakup lima indikator utama, yaitu daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang tercermin dari kemampuan pegawai dalam merespon dengan cepat, memberikan layanan konsisten, bersikap profesional, memahami kebutuhan nasabah, serta menyediakan fasilitas yang nyaman.
2. Kemudahan dalam menggunakan fitur produk Bank Syariah Indonesia mencerminkan kualitas layanan yang cukup baik karena telah memenuhi lima indikator utama, yaitu kesesuaian kebutuhan nasabah, kemudahan akses, keamanan transaksi, kejelasan informasi, serta tingkat bagi hasil yang kompetitif. Nasabah merasa terbantu dengan layanan digital melalui BSI Mobile yang memudahkan transaksi sehari-hari, meskipun masih ada kendala teknis seperti keterlambatan OTP dan informasi produk yang kurang jelas. Secara keseluruhan, fitur BSI tetap memberikan kenyamanan dan rasa aman berkat sistem keamanan yang memadai dan layanan bagi hasil yang transparan.

3. Kemudahan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia dari aspek *ease*, BSI memberikan kemudahan dalam pembukaan rekening yang dapat dilakukan secara online maupun langsung dengan syarat yang ringan, serta memungkinkan transaksi nominal kecil seperti transfer Rp. 2.000,-. Dari sisi *convenience*, kenyamanan pengguna didukung oleh tampilan aplikasi yang *user-friendly*, layanan berbasis prinsip syariah yang memberikan ketenangan, serta kemudahan dalam pembayaran non-tunai seperti QRIS. Sedangkan dari aspek *availability*, fitur dan layanan BSI tersedia secara luas dan relevan dengan kebutuhan masyarakat, meskipun masih diperlukan peningkatan sosialisasi agar seluruh fitur dapat dimanfaatkan secara optimal oleh semua kalangan.

5.2. Saran-Saran

Sebagai saran dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bank Syariah Indonesia

   Tingkatkan kualitas layanan digital dan konsistensi pelayanan di kantor cabang.

2. Nasabah

   Manfaatkan fitur digital secara optimal dan aktif mencari informasi layanan.

3. Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini teliti lebih dalam tentang kepuasan nasabah terhadap layanan digital perbankan syariah.